



UNIVERSITAS
MERCU BUANA



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dita Andriyani Pratiwi
NIM : 43211010005
Program Studi : Akuntansi S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 18 Januari 2015



Dita Andriyani Pratiwi

NIM : 43211010005

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dita Andriyani Pratiwi
NIM : 43211010005
Program Studi : Akuntansi S1
Judul Skripsi : Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan
Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Penggunaan Aplikasi E-
Filing SPT Tahunan PPH Orang Pribadi 1770-S dan 1770-
SS Tahun 2014 (Studi Kasus pada KPP Pratama Jakarta
Tanah Abang Dua)
Tanggal Ujian Skripsi : 4 Februari 2015

Disahkan oleh :

Pembimbing

Ketua Penguji Skripsi



Dra. Muti'ah, SE., M.Si



Islamiah Kamil, SE., M.Ak

Tanggal : 6-2-2015

Dekan

Tanggal : 6-2-2015

Ketua Program Studi Akuntansi



Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA

Tanggal : 6-2-2015



Dr. Harwingsih, Ak., M.Si., CA

Tanggal : 6-2-2015

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Segala Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia yang telah diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM PENGGUNAAN APLIKASI E-FILING SPT TAHUNAN PPH ORANG PRIBADI 1770-S DAN 1770-SS TAHUN 2014(Studi Kasus Pada KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Dua)”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis mengungkapkan rasa terima kasih yang sebesar – besarnya kepada Ibu Dra. Muti’ah, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat – nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Penulis juga tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. ALLAH SWT yang telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya yang tidak henti-hentinya kepada penulis.
2. Orang tua penulis, yaitu Bapak Abdul Mutholib dan Ibu Indriyati serta adikku Dinda Andriyana yang telah memberikan kasih sayang, dukungan, semangat dan segala doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

3. Keluarga Besar penulis, yaitu Eyang Utu, Mbah, Tante Oti, Om Wahyu dan Seluruh Keluarga besar yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
4. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Dr. Yudhi Herliansyah, M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
6. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi.
7. Ibu Islamiah Kamil, SE., M.Ak selaku Ketua Penguji Sidang Skripsi.
8. Ibu Minanari, SE., M.Si selaku Anggota Penguji Sidang Skripsi.
9. Sahabat Special seperjuangan yang selalu mendukung, Selalu memotivasi dalam suka duka penulis: My Twins Elfa, Richard (Terima Kasih buat Segala Dukungan Ketulusannya), Putra, Jojo, Iman, Yusuf, Sarah, Rini, Lia dan Intan. Terima Kasih buat Segala Dukungan dan Kebajikan Kalian.
10. Para Sahabat-Sahabat Saya: Yeni Dwianita Anggarini, Lesie Indriani, Tiara Ameli, Diah Annisa Fauziah, Sani Riski, Dessy Nurmasari, Selvia Febri Riskiyanti, Maydilla Hantika, Jenjang Prananta, Rully Rinaldy Rahmat, Achmad Rizky Novellynov, Muhammad Firdaus, Muhammad Imam Bukhori, Yohanes Aleksander. Terima Kasih Buat Segala Canda Tawa, Dukungan, Bantuan Dan Kesolidan Kalian Selama ini. Sukses Untuk Kita Semua Yaa, SEE YOU On TOP!!!

11. Para Mentor Penulis Mas Billy, Mba Mega, Kak Citra, Gisella, You're All Amazing and I'm Proud to Have You in My Life.
12. Senior 2010 Penulis dengan Segala Bantuannya Membantu Penulis menyelesaikan Skripsi ini Anasis Laura (Orang yang Selalu Mendukung penulis baik dalam Suka maupun Duka), Susi, Ayya, Vivi, Berliana. Terima Kasih Banyak untuk Segala Bantuan dan Dukungannya.
13. Seluruh teman – teman sekalian Mahasiswa/i Akuntansi Angkatan 2011 Universitas Mercu Buana (Bundo Alan, Bayu, Windi, Vichi, Intan, dll).
14. Untuk Teman satu perjuanganku Sendari Ciptowening terima kasih atas segala Bantuan, Motivasi dan Waktunya untuk Membantu Penulis menyelesaikan Penelitian ini.
15. Untuk Teman-Teman Satu Bimbingan Penulis Indah, Bella, Dyas, Ismi, Sinta, Firda, Febri, Terima kasih buat segala Sharingnya.
16. Seluruh Keluarga Besar Mercu Buana English Club yang Menjadi Rumah Kedua bagi Penulis Selama Kuliah.
17. Seluruh Keluarga Besar Young On Top yang terus Membangun Penulis untuk lebih baik lagi. See You On TOP!!!
18. Seluruh Karyawan KAP Ishak, Soewondo, Saleh (Pak Boni, Mas Dian, Om Ircham, Mas Rey, Mba Endang, Rizky, Aini dll) yang telah mendukung dan menyemangati Penulis menyelesaikan Skripsi ini.

19. Bapak dan Ibu seluruh Staf Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanah Abang Dua (Terutama Tante Nilam, Pak Hanafi) yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada Penulis untuk melakukan penelitian.
20. Semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, maka dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna penyempurnaan penulisan. Semoga Penelitian ini dapat memberi manfaat dalam pengembangan pengetahuan baik bagi penulis maupun bagi pihak lain yang berkepentingan.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 18 Januari 2015

Penulis

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM PENGGUNAAN APLIKASI E-
FILING SPT TAHUNAN PPH ORANG PRIBADI 1770-S DAN 1770-SS
TAHUN 2014**

(STUDI KASUS PADA KPP PRATAMA JAKARTA TANAH ABANG DUA)

**Dita Andriyani Pratiwi
43211010005**

Jurusan Akuntansi S1 – Fakultas Ekonomi dan Bisnis – Universitas Mercu Buana

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Penggunaan Aplikasi E-Filing SPT Tahunan PPH Orang Pribadi 1770-S dan 1770-SS Tahun 2014. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel dependen yaitu Tingkat Kepuasan Wajib Pajak sedangkan variabel independennya yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, kerumitan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi wajib pajak, dan keakuratan

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan kuesioner. Respondennya adalah wajib pajak orang pribadi yang menggunakan e-filing di KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Dua. Analisis Data dalam penelitian ini dengan menggunakan program SPSS 21 *for windows*.

Hasil menunjukkan bahwa: (1) Persepsi Kegunaan berpengaruh signifikan secara positif terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penggunaan E-filing, (2) Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh signifikan secara positif terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penggunaan E-filing, (3) Kerumitan berpengaruh signifikan secara negatif terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penggunaan E-filing, (4) Keamanan dan Kerahasiaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penggunaan E-filing, (5) Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak berpengaruh signifikan secara positif terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penggunaan E-filing, (6) Keakuratan berpengaruh signifikan secara positif terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penggunaan E-filing.

Kata Kunci :E-Filing, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kerumitan, Keamanan dan Kerahasiaan, Kesiapan Teknologi Informasi Wajib pajak, Keakuratan, Tingkat Kepuasan Wajib Pajak

**FACTORS AFFECTING SATISFACTION LEVEL OF INDIVIDUAL
TAXPAYERS USING INCOME TAX E-FILING SYSTEM 1770-S AND 1770-
SS IN 2014
(Case Studies in KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Dua)**

**Dita Andriyani Pratiwi
43211010005**

S1 Accounting - Faculty of Economics and Business - University of Mercu Buana

ABSTRACT

This study aims to investigate factors affecting satisfaction level of individual taxpayers using income tax e-filing system 1770-S dan 1770-SS in 2014. The Variables which are used in this research is dependent variable that is satisfaction level of individual taxpayers while independent variables are perceived usefulness, perceived ease of use, complexity, security and privacy, readiness technology taxpayers information, and Accuracy.

Data used in this research is primary data by using questionnaire. Respondent are the Individual taxpayers who using e-filing in KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Dua. Data analysis in this research uses SPSS 21 program *for windows*.

The result showed that: (1) Perceived Usefulness significantly positive influence to satisfaction level of individual taxpayers using income tax e-filing system, (2) Perceived Ease of Use significantly positive influence to satisfaction level of individual taxpayers using income tax e-filing system, (3) Complexity significantly negative influence to satisfaction level of individual taxpayers using income tax e-filing system, (4) Security and Privacy has not significantly influence to satisfaction level of individual taxpayers using income tax e-filing system, (5) Readiness technology taxpayers information, (6) Accuracy significantly positive influence to satisfaction level of individual taxpayers using income tax e-filing system. significantly positive influence to satisfaction level of individual taxpayers using income tax e-filing system.

Keywords: E-filing, Perceived Usefulness, Perceived Ease of use, Complexity, Security and Privacy, Readiness Technology Taxpayers Information, Accuracy, Satisfaction Level of Taxpayers.

DAFTAR ISI

Halaman

| | |
|--|-------------|
| SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI..... | i |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | ii |
| KATA PENGANTAR..... | iii |
| ABSTRAK | vii |
| ABSTRACT | viii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xvi |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| A. LatarBelakangPenelitian..... | 1 |
| B. RumusanMasalah..... | 6 |
| C. TujuandanKontribusiPenelitian..... | 8 |
| 1. Tujuan Penelitian | 8 |
| 2. Kontribusi Penelitian..... | 10 |

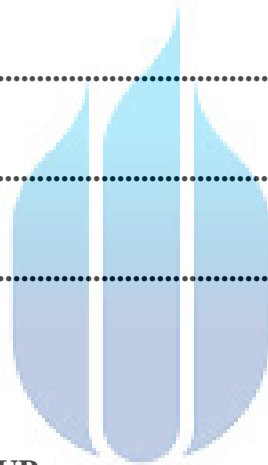
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS..... 11

| | |
|--|-----------|
| A. KajianPustaka | 11 |
| 1. Landasan Teori..... | 11 |
| a. Theory of Planned Behavior (TPB) | 11 |
| b. Task Technology Fit (TTF)..... | 12 |
| c. Technology Acceptance Model (TAM) | 14 |
| d. Teori Keperilakuan dalam Pengembangan dan Implementasi TeknologiInformasi..... | 17 |
| e. Konsep Dasar Perpajakan | 18 |
| f. Surat Pemberitahuan (SPT)..... | 20 |
| g. Electronic Filing (E-Filing)..... | 24 |
| h. Tingkat Kepuasan Wajib Pajak..... | 29 |
| i. Persepsi Kegunaan..... | 32 |
| j. Persepsi Kemudahan Penggunaan | 33 |
| k. Kerumitan..... | 34 |
| l. Keamanan dan Kerahasiaan | 35 |
| m. Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak | 36 |
| n. Keakuratan | 36 |
| 2. Penelitian Terdahulu | 37 |
| B. RerangkaPemikiran..... | 41 |
| C. Hipotesis..... | 47 |

| | |
|--|-----------|
| BAB III METODE PENELITIAN | 49 |
| A. Waktu dan Tempat Penelitian | 49 |
| B. Desain Penelitian | 49 |
| C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel | 49 |
| D. Pengukuran Variabel..... | 55 |
| E. Populasi dan Sampel Penelitian..... | 55 |
| 1. Populasi Penelitian | 55 |
| 2. Sampel Penelitian..... | 56 |
| F. Teknik Pengumpulan Data | 57 |
| G. Metode Analisis Data | 58 |
| 1. Statistik Deskriptif | 59 |
| 2. Pengujian Kualitas Data..... | 59 |
| a. Uji Validitas | 59 |
| b. Uji Reliabilitas | 60 |
| 3. Uji Asumsi Klasik | 61 |
| a. Uji Normalitas | 61 |
| b. Uji Multikolinieritas..... | 62 |
| c. Uji Heteroskedastisitas..... | 62 |
| 4. Uji Kesesuaian Model | 63 |
| a. Uji Koefisien Determinasi | 63 |
| b. Uji Simultan | 64 |

| | |
|--|-----------|
| 5. Uji Hipotesis | 64 |
| a. Uji Statistik T | 64 |
| b. Analisis Regresi Linier Berganda | 65 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 67 |
| A. Gambaran Umum KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Dua..... | 67 |
| B. Analisa Hasil Statistik Deskriptif..... | 81 |
| 1. Statistik Deskriptif | 81 |
| 2. Analisis Frekuensi..... | 84 |
| C. Hasil Pengujian Kualitas Instrumen | 85 |
| 1. Uji Validitas | 85 |
| 2. Uji Reliabilitas | 88 |
| D. Hasil Uji Asumsi Klasik..... | 89 |
| 1. Uji Normalitas | 89 |
| 2. Uji Multikolinearitas | 91 |
| 3. Uji Heteroskedastisitas..... | 92 |
| E. Hasil Uji Kesesuaian Model | 94 |
| 1. Uji Koefisien Determinasi | 94 |
| 2. Uji Simultan (Uji F) | 95 |

| | |
|---|------------|
| F. Hasil Uji Hipotesis | 97 |
| 1. Uji Statistik T | 97 |
| 2. Analisis Regresi Linier Berganda | 99 |
| G. Pembahasan..... | 103 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | 110 |
| A. Simpulan | 110 |
| B. Saran..... | 114 |
| DAFTAR PUSTAKA | 116 |
| LAMPIRAN | |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | |



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

| TABEL | HALAMAN |
|---|----------------|
| 1.1 Peran Pajak terhadap APBN Tahun 2009 – 2014..... | 2 |
| 2.1 Ikhtisar Penelitian Terdahulu..... | 40 |
| 3.1 Operasionalisasi Variabel..... | 54 |
| 3.2 Instrument Skala Likert..... | 55 |
| 4.1 Hasil Uji Statistik Deskriptif..... | 81 |
| 4.2 Hasil Uji Analisis Frekuensi..... | 84 |
| 4.3 Hasil Uji Validitas | 87 |
| 4.4 Hasil Uji Reliabilitas | 88 |
| 4.5 Hasil Uji Normalitas | 90 |
| 4.6 Hasil Uji Multikolinieritas..... | 91 |
| 4.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi..... | 94 |
| 4.8 Hasil Uji F | 96 |
| 4.9 Hasil Uji Statistik T..... | 97 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----------------|
| GAMBAR | HALAMAN |
| 2.1 Rerangka Pemikiran..... | 47 |
| 4.1 Peta Wilayah KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Dua | 73 |
| 4.2 Struktur Organisasi KPP Tanah Abang Dua..... | 77 |
| 4.3 Grafik Scatterplot Uji Heteroskedastisitas..... | 93 |



DAFTAR LAMPIRAN

| LAMPIRAN..... | HALAMAN |
|---|---------|
| 1. Surat Izin Riset..... | 120 |
| 2. Kuesioner Penelitian | 123 |
| 3. Data Hasil Rekapitan Kuesioner..... | 130 |
| 4. Hasil Output SPSS | 137 |
| 5. Tabel r Untuk $df=101-137$ | 151 |
| 6. Tabel Titik Persentase Distribusi t $df=121-160$ | 153 |
| 7. Tabel Titik Persentase Distribusi f $df=91-135$ | 155 |



UNIVERSITAS
MERCU BUANA