

**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.