

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN
PENGUNAAN, DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK
TERHADAP PENGGUNAAN SISTEM *E-FILING*
BAGI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus Pada KPP Pratama Tigaraksa Lippo Karawaci Tangerang)**

SKRIPSI

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program
Studi Akuntansi Universitas Mercu Buana Jakarta**



NAMA : SHERLY OKTAVIANI

NIM : 43211010027

Program Studi Akuntansi

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2015

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sherly Oktaviani

NIM : 43211010027

Program Studi : S1 Akuntansi

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).

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 11 Februari 2015



Sherly Oktaviani

NIM: 43211010027

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Sherly Oktaviani
NIM : 43211010027
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan
Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap
Penggunaan Sistem *e-Filing* bagi Wajib Pajak Orang
Pribadi (Studi Kasus Pada KPP Pratama Tigaraksa
Lippo Karawaci, Tangerang)
Tanggal Lulus Ujian : 11 Februari 2015

Disahkan Oleh:

Pembimbing

Ketua Penguji

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dr. Waluyo, M.Sc., MM., Ak

Tanggal: 16 Feb 2015

Nurul Hidayah, SE., Ak., M.Si., CA

Tanggal: 16 - 2 - 2015

Dekan

**Ketua Program Studi
S1 Akuntansi**



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

Tanggal: 18 - 02 - 2015



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA

Tanggal: 18 - 02 - 2015

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas nikmat iman, islam dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan Sistem *e-Filing* Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi.** Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program studi Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah mendapatkan banyak bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr. Waluyo, M.Sc., MM., Ak selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan bimbingan, arahan petunjuk, kebaikan dan kemurahan hati, segala masukan guna penyelesaian skripsi ini serta semua motivasi dan semangat yang telah diberikan selama ini.

5. Bapak Drs. Suharmadi, Ak, M.Si selaku dosen pengajar Metodologi Penelitian yang telah memberikan masukan dan nasehat-nasehat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu kepada penulis.
7. Seluruh Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
8. Mamah tercinta yang selalu memberikan kasih sayang , perhatian, dan doa yang tak pernah putus-putus untuk penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. You Are My Everything Mom.
9. Buat semua Kakak ku yaitu Aa Aip, Cece Eva, dan Cece Ike yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
10. Karyawan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tigaraksa Lippo Karawaci, Tangerang. Pak Ihsan, Ibu Eva, Ibu Lingga, Pak Tanio, Kak Fajri, Ka Erlan, Ibu Melda, Ka Irwan, Ka Rita, Ka Gina, Ka Gita, Ka Sari, Ka Puspa, dan semuanya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih telah memberikan bantuan dan saran-sarannya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Buat teman-teman satu perjuangan “Bos Romlah Fans Club” Siska, Eki, Sinta, Yuli, Wiwin, Firanty, Kiki, Nurul, Dimas, Dwin, dan Taufan yang selalu kompak dari Semester 1 (satu) sampai sekarang, saling membantu dalam bertukar pikiran, saling mendukung satu sama lain demi kesuksesan skripsi ini.

12. Buat teman-teman penulis yang lainnya (Ridho, Bowo, Achmad, Paul, Munandar, Yessi, Erwin Bintang, Bisma, dan Ambon) atas dukungannya.
13. Seluruh keluarga besar Akuntansi khususnya angkatan 2011 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terimakasih untuk selalu mendukung dan memotivasi dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan. Namun, penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi pengetahuan bagi semua pihak yang membutuhkan.



Jakarta, 11 Februari 2015

Sherly Oktaviani

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	8
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN	
HIPOTESIS	10
A. Kajian Pustaka.....	10
1. Landasan Teori	10
a. Teori Keperilakuan dalam Pengembangan dan Implementasi Teknologi Informasi.....	10
b. <i>Theory Technology Acceptance Model (TAM)</i>	11
c. Definisi Pajak	12

d. Fungsi Pajak.....	13
e. Jenis – Jenis Pajak.....	14
f. Sistem Pemungutan Pajak.....	15
g. <i>e-Filing</i>)	16
h. Pengguna Sistem <i>e-Filing</i> (User <i>e-Filing System</i>).....	21
i. Persepsi.....	24
j. Persepsi Manfaat (<i>perceived usefulness</i>).....	25
k. Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived Ease of Use</i>)	26
l. Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	28
2. Kajian Riset Terdahulu	31
B. Rerangka Pemikiran	34
1. Pengaruh Persepsi Manfaat <i>e-Filing</i> Terhadap Penggunaan Sistem <i>e-Filing</i>	34
2. Pengaruh Persepsi Kemudahan <i>e-Filing</i> Terhadap Penggunaan Sistem <i>e-Filing</i>	35
3. Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak (Pengguna) atas <i>e-Filing</i> Terhadap Penggunaan Sistem <i>e-Filing</i>	36
C. Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	38
B. Desain Penelitian	38
C. Definisi Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran	38
1. Variabel Independen	39
a. Persepsi Manfaat (<i>Perceived Usefulness</i>).....	39

b. Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived Ease Of Use</i>)	39
c. Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	40
2. Variabel Dependen.....	40
a. Penggunaan Sistem <i>e-Filing</i>	40
D. Populasi dan Sampel Penelitian	43
1. Populasi	43
2. Sampel.....	43
E. Teknik Pengumpulan Data	46
1. Penelitian Lapangan (Field Research)	46
2. Penelitian Kepustakaan (Library Research)	46
F. Metode Analisis	47
1. Uji Statistik Deskriptif.....	47
2. Uji Kualitas Data	48
a. Uji Validitas	48
b. Uji Reliabilitas	48
3. Uji Asumsi Klasik.....	49
a. Uji Normalitas.....	49
b. Uji Multikolonieritas	50
c. Uji Heteroskedastisitas	50
4. Uji Hipotesis.....	51
a. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	51
b. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	52
c. Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik t)	53

5. Regersi Linier Berganda	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	56
A. Gambaran Umum KPP Pratama Tigaraksa Tangerang	56
1. Sejarah Singkat KPP Pratama Tigaraksa Tangerang	56
2. Visi dan Misi KPP Pratama Tigaraksa Tangerang	56
3. Kegiatan KPP Pratama Tigaraksa Tangerang	57
4. Stuktur Organisasi KPP Pratama Tigaraksa Tangerang	58
5. Jumlah Penerimaan Pelaporan SPT	60
6. Jumlah Wajib Pajak	60
7. Jumlah Penerimaan SPT Menggunakan Sistem <i>e-Filing</i>	61
8. Karakteristik Profil Responden	62
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	62
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	63
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Sistem <i>e-Filing</i>	64
B. Hasil Statistik Deskriptif	65
C. Hasil Uji Kualitas Data.....	66
1. Uji Validitas.....	66
2. Uji Reliabilitas	69
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	70
1. Uji Normalitas Data	70
2. Uji Multikolonieritas.....	71
3. Uji Heteroskedastisitas.....	72

E. Hasil Uji Hipotesis	75
1. Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>)	75
2. Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)	76
3. Uji Signifikan Parsial (Uji Statistik t).....	77
F. Regresi Linier Berganda.....	79
G. Pembahasan	80
1. Pengaruh Persepsi Manfaat <i>e-Filing</i> Terhadap Penggunaan Sistem <i>e-Filing</i> bagi Wajib Pajak Orang Pribadi	80
2. Pengaruh Persepsi Kemudahan <i>e-Filing</i> Terhadap Penggunaan Sistem <i>e-Filing</i> bagi Wajib Pajak Orang Pribadi	81
3. Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak (Pengguna) atas <i>e-Filing</i> Terhadap Penggunaan Sistem <i>e-Filing</i> bagi Wajib Pajak Orang Pribadi.....	82
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	83
A. Simpulan.....	83
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN.....	88

DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Kajian Riset Terdahulu.....	33
3.1 Operasional Variabel Penelitian	41
3.2 Skala Pengukuran.....	42
4.1 Jumlah Pelaporan SPT Tahunan	60
4.2 Jumlah Wajib Pajak.....	61
4.3 Jumlah Penerimaan SPT Menggunakan Sistem <i>e-Filing</i>	61
4.4 Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan.....	62
4.5 Komposisi Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan	63
4.6 Komposisi Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Sistem <i>e-Filing</i>	64
4.7 Hasil Statistik Deskriptif	65
4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Manfaat <i>e-Filing</i>	66
4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan <i>e-Filing</i>	67
4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Penggunaan <i>e-Filing</i>	68
4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Penggunaan Sistem <i>e-Filing</i>	68
4.12 Hasil Uji Reliabilitas	69
4.13 Hasil Uji Normalitas.....	71
4.14 Hasil Uji Multikolonieritas	72
4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser	74
4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R_2).....	75
4.17 Hasil Uji Statistik F	76

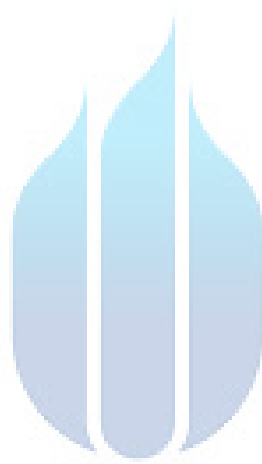
4.18 Hasil Uji Statistik t	77
4.19 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	79



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Rerangka Pemikiran.....	37
4.1 Stuktur Organisasi KPP Pratama Tigaraksa	58
4.2 Hasil Uji Normalitas Data Secara Grafik	70
4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	73



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1: Kuesioner Penelitian	88
Lampiran 2: Tabulasi Hasil Uji Instrumen.....	93
Lampiran 3: Hasil Uji Validitas Instrumen	105
Lampiran 4: Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	113
Lampiran 5: Hasil Uji Asumsi Klasik.....	115
Lampiran 6: Hasil Uji Hipotesis	117
Lampiran 7: Hasil Uji Regersi Linier Berganda.....	118



UNIVERSITAS
MERCU BUANA