

**PENGARUH PERSEPSI KEBERMANFAATAN, PERSEPSI KEMUDAHAN
PENGUNAAN, DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENGUNAAN
E-FILING BAGI WAJIB PAJAK**

(Studi Empiris pada KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Dua Tahun 2014)

SKRIPSI

Program Studi Akuntansi – Strata 1

Nama : Esthi Novianti

NIM : 43211010284



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2015

**PENGARUH PERSEPSI KEBERMANFAATAN, PERSEPSI KEMUDAHAN
PENGUNAAN, DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENGUNAAN
E-FILING BAGI WAJIB PAJAK**

(Studi Empiris pada KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Dua Tahun 2014)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Akuntansi – Strata 1

Nama : Esthi Novianti

NIM : 43211010284



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2015

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Esthi Novianti
NIM : 43211010284
Program Studi : Akuntansi – Strata 1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip karya orang lain, maka saya akan 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, 15 Februari 2015
METERAI
TEMPEL
CC6D1ADF174124538
6000
ENAM RIBU RUPIAH
ESTHI NOVIANTI



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Esthi Novianti
NIM : 43211010284
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-filing bagi Wajib Pajak
Tanggal Ujian Skripsi : 25 Februari 2015

Disahkan Oleh,

Pembimbing,

Ketua Penguji,



Dr. Dewi Anggraini Faisol, Ak., ME

Dra. Ratna Mappanyuki, Ak., M.Si., CA

Tanggal : 6 Maret 2015

Tanggal : 9 Maret 2015

Dekan,

Ketua Program Studi,



Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., M.Si., CA

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

Tanggal :

Tanggal :

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan , dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan *E-filling* bagi Wajib Pajak di Jakarta”**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Mercu Buana. Penulis menyadari bahwa hasil penelitian ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan, pengalaman, dan kemampuan penulis.

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tuaku dan adikku yang telah membantu dan memberikan dukungan penuh serta doanya yang tulus kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, SE, Ak, M.Si, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Harnovinsah, SE, Ak, M.Si, CA selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana
4. Ibu Dr. Dewi Anggraini Faisol, Ak, ME selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk membantu penulis dengan memberikan

- bimbingan dan pengarahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Ibu Dra. Ratna Mappanyuki, AK.,M.Si.,CA dan Ibu Dr. Dwi Asih Suryandari, MS selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan kritik dan saran untuk perbaikan skripsi ini.
 6. Seluruh dosen-dosen dan staf Program Studi Akuntansi Universitas Mercu Buana khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Akuntansi S1.
 7. Sahabatku Amel, Ajeng, Diah, Laras, Eni, Putri, Nita yang selalu membantu memberi dukungan dan semangat sampai skripsi ini selesai, dan sahabat terbaikku Annas yang dengan sabar dan ikhlas untuk selalu ada disamping penulis dalam keadaan apapun.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih jauh dari sempurna, baik dalam isi maupun penyajian. Maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan saran bagi para pembaca yang berguna bagi kesempurnaan tugas ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan penulis juga berharap agar skripsi ini dapat berguna baik seluruh mahasiswa Universitas Mercu Buana dan para pembaca agar dapat menambah pengetahuannya.

Jakarta, Februari 2015

Esthi Novianti

DAFTAR ISI

JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN SURAT SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori	
1. Teori Motivasi	6
B. Kajian Pustaka	
1. Sistem Teknologi Informasi	7
2. Pengertian <i>E-filing</i> dan Kegunaannya	9
3. <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	15
4. Pengertian Persepsi	18
5. Persepsi Kebermanfaatan	20
6. Persepsi Kemudahan Pengguna	22

7. Kepuasan Pengguna	25
C. Penelitian Terdahulu	27
D. Kerangka Pemikiran	33
E. Hipotesis	34
F. Model Konseptual Penelitian	37

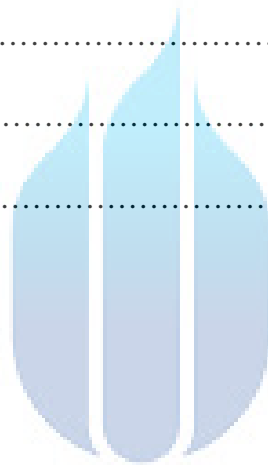
BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	39
B. Desain Penelitian	39
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	39
D. Pengukuran Variabel	43
E. Populasi dan Sampel Penelitian	44
F. Teknik Pengumpulan Data	46
G. Metode Analisis	46

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum	
1. Sejarah Singkat KPP Pratama Tanah Abang Dua	54
2. Struktur Organisasi KPP Pratama Tanah Abang Dua	55
3. Hasil Karakteristik Profil Responden	57
B. Hasil Statistik Deskriptif	
1. a. Statistik Deskriptif Variabel Independen	60
b. Statistik Deskriptif Variabel Dependen	64
2. Pengujian Instrumen Data	
a. Hasil Uji Validitas	67
b. Hasil Uji Reabilitas	68
3. Pengujian Asumsi Klasik	
a. Uji Normalitas	69
b. Uji Multikolonieritas	72
c. Uji Heteroskedesitas	72

4. Hasil Uji Regresi dan Hasil Uji Hipotesis	
a. Analisis Regresi Berganda	75
b. Analisis Koefisien Determinasi	77
c. Uji Hipotesis	78
1) Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)	78
2) Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik f)	80
C. Pembahasan	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	84
B. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	88



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1	Operasional Variabel	41
Tabel 3.2	Skala Likert	42
Tabel 3.3	Tingkat Reliabilitas Metode Cronbach Alpha	46
Tabel 4.1	Analisis Deskriptif	56
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	57
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Lama Penggunaan	58
Tabel 4.4	Statistik Deskriptif Responden Tentang Persepsi Kebermanfaatan	59
Tabel 4.5	Statistik Deskriptif Responden Tentang Persepsi Kemudahan	60
Tabel 4.6	Statistik Deskriptif Responden Tentang Kepuasan Pengguna	62
Tabel 4.7	Statistik Deskriptif Responden Tentang Penggunaan <i>E-filing</i>	63
Tabel 4.8	Validitas Item Pernyataan Persepsi Kebermanfaatan	65
Tabel 4.9	Validitas Item Pernyataan Persepsi Kemudahan	65
Tabel 4.10	Validitas Item Pernyataan Kepuasan Pengguna	66
Tabel 4.11	Validitas Item Pernyataan Penggunaan <i>E-filing</i>	66
Tabel 4.12	Hasil Uji Reabilitas Persepsi Kebermanfaatan	67
Tabel 4.13	Hasil Uji Reabilitas Persepsi Kemudahan	67
Tabel 4.14	Hasil Uji Reabilitas Kepuasan Pengguna	68
Tabel 4.15	Hasil Uji Reabilitas Penggunaan <i>E-filing</i>	63

Tabel 4.16	Hasil Uji Normalitas	69
Tabel 4.17	Hasil Uji Multikolonieritas	71
Tabel 4.18	Hasil Uji Glejser	73
Tabel 4.19	Hasil Uji Linier Berganda	74
Tabel 4.20	Hasil Uji Koefisien Determinasi	76
Tabel 4.21	Hasil Uji Statistik t	77
Tabel 4.22	Hasil Uji Statistik f	79



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	37
Gambar 4.1	Normal P-Plot	70
Gambar 4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas	72

