

**PENGARUH PENYULUHAN PAJAK, KEMUDAHAN DAN
KUALITAS PENGGUNAAN *E-FILING* TERHADAP
KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Jakarta Selatan)**

SKRIPSI

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



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Nama : Fella Finalisa
NIM : 43213010175

**Program Studi Akuntansi
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2017**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fella Finalisa
Nim : 43213010175
Program Studi : S1 Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila nebgutip dari hasil 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.

Jakarta, 25 Agustus 2017



Fella Finalisa

NIM : 43213010175

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fella Finalisa
Nim : 43213010175
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Penyuluhan Pajak, Kemudahan dan Kualitas
Penggunaan E-filing terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang
Pribadi Di Jakarta Selatan
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh :


Pembimbing,



Dr. Hadri Mulya, SE., M.Si

Tanggal : 21 Agustus 2017

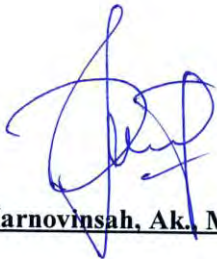
Ketua Penguji,



Taufik Akbar, SE, M.Si, Ak, CA

Tanggal : 21 Agustus 2017

Dekan,



Dr. Harnovinsah, Ak, M.Si, CA

Ketua Program Studi

S1 Akuntansi,



Dr. Fardinal, SE., M.Si., AK

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Penyuluhan, Kemudahan, Kualitas Penggunaan *E-filing* terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Jakarta Selatan):. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana,

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Dr. Hadri Mulya, SE, M.si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutsms kepada :

1. Kedua orang tua tercinta Mamah dan Ayah, kakak saya Febri Ramadhan, kakak ipar saya Devi Triana, dan adik saya Sudendi Prayoga yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Harnovinsah., Ak., M.Si, CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

4. Bapak Dr. Fardinal, SE.,M.Si.,Ak., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
5. Bapak Dr. Hadri Mulya, SE., M.si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat untuk peneliti.
6. Bapak Marsyaf, SE., M.Ak., selaku pembimbing akademis selama saya belajar di Program S1 Akuntansi FEB.
7. Seluruh dosen dan staf Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
8. Pihak Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah memberikan izin kepada peneliti melakukan penelitian.
9. Kepada Mamah Kas, Uncu Am, Alm. Ongga Ramon, dan Keluarga Besar Putera Minang yang telah memberikan petunjuk, dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman *White Grey* yaitu Cindy Nurjannah Utami, Sari Triannah, Siti Aisyah , dan Syabqiyatu Al Khairiyah yang selalu memberikan saya dukungan tiada henti hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman Bismillah yaitu Ahmad Khaironi, Anisa Nurhidayah, Diana Dwi Astuti, Dheya Sekar Melia.H.N. dan Rafika Safitri yang selalu bersama saya setiap mata kuliah dan selalu memberikan dukungannya hingga saya menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman Vitamin A yaitu Allan Syed, Atika Ulfa, Erica Purnamayanti, Friantono Budiawan, Galuh Satrio, Hanif Andi Nugroho, Jerry Kurniawan, Muhammad Firdaus, Muhammad Hasyim Ibnu Muroh, Nuraini Shafina, Raffi Adityo, Rizky Kusumawanto, Sherly Eka Afriyanti, Sorigading

Muda Hasibuan, dan Sukri yang selalu mendukung serta memberikan hiburan.

13. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendaha diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.




Jakarta, 25 Agustus 2017

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Fella Finalisa

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
	
UNIVERSITAS MERCU BUANA	
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Pustaka	13
2.1.1 Technology Acceptance Model (TAM).....	13
2.1.2 Teori Planned Behavior (TPB).....	14
2.1.3 Penyuluhan <i>E-filing</i>	15
2.1.4 Kemudahan Penggunaan.....	17
2.1.5 Kualitas penggunaan.....	20
2.1.6 Kepuasan Pengguna.....	24
2.1.7 <i>E-filing</i>	29
B. Penelitian Terdahulu.....	31

C. Rerangka Pemikiran	40
D. Hipotesis	40
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	42
B. Desain Penelitian	42
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	43
1. Variabel Independen	43
1.1. Penyuluhan <i>E-filing</i>	43
1.2. Kemudahan Penggunaan <i>E-filing</i>	45
1.3. Kualitas Penggunaan <i>E-filing</i>	45
2. Variabel Dependen	46
2.1 Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi	46
3. Operasional Variabel	46
D. Populasi dan Sampel Penelitian	49
1. Populasi Penelitian	49
2. Sampel Penelitian	50
E. Jenis Data	51
F. Teknik Pengumpulan Data.....	52
1. Penelitian Lapangan (<i>Field Research</i>)	52
2. Penelitian Lapangan (<i>Library Research</i>)	52
G. Metode Analisis Data	53
1. Uji Statistik Deskriptif	53
2. Uji Kualitas Data	54
a. Uji Validitas	54
b. Uji Reliabilitas	54
3. Uji Asumsi Klasik	55
a. Uji Normalitas	55

b. Uji Multikolonieritas	56
c. Uji Heteroskedastisitas	56
4. Uji Hipotesis.....	58
a. Koefisien Determinasi (R^2)	58
b. Uji Signifikansi Simultan Uji F (F test)	59
c. Analisis Regresi Linier Berganda	60
d. Uji Signifikansi Regresi Linear Sederhana dengan Uji t (t test)	60
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum	62
a. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
b. Profil Responden Berdasarkan Lamanya menggunakan <i>E-filing</i>	64
B. Hasil Uji Kualitas Data	64
1. Analisis Statistik Deskriptif	64
2. Uji Validitas	67
3. Uji Reliabilitas	70
C. Hasil Uji Asumsi Klasik	72
1. Uji Normalitas	73
2. Uji Multikolonieritas	74
3. Uji Heteroskedastisitas	76
D. Uji Hipotesis	78
1. Koefisien Determinasi (R^2)	78
2. Uji Signifikan F (Uji F)	80
3. Analisis Regresi Linier Berganda	81
4. Uji T (Pengujian Hipotesis Secara Parsial)	82
E. Pembahasan	85

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 89

B. Saran 90

DAFTAR PUSTAKA 91

LAMPIRAN 94



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3.1	Operasional Variabel	46
Tabel 3.2	Skor Nilai Skala Likert	49
Tabel 4.1	Rincian Pendistribusian Kuesioner	60
Tabel 4.2	Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	61
Tabel 4.3	Profil Responden Berdasarkan Lama nya Menggunakan.....	62
Tabel 4.4	UJI STATISTIK DESKRIPTIF	63
Tabel 4.5	Uji Validitas Variabel X1	65
Tabel 4.6	Uji Validitas Variabel X2	66
Tabel 4.7	Uji Validitas Variabel X3	67
Tabel 4.8	Uji Validitas Variabel Y	67
Tabel 4.9	Uji Reliabilitas X1	69
Tabel 4.10	Uji Reliabilitas X2	69
Tabel 4.11	Uji Reliabilitas X3	69
Tabel 4.12	Uji Reliabilitas Y	70
Tabel 4.13	Hasil Uji Normalitas	72
Tabel 4.14	Hasil Uji Multikolonieritas	73
Tabel 4.15	Hasil Uji Gletser	79
Tabel 4.16	Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	80
Tabel 4.17	Hasil Uji F	81
Tabel 4.18	Hasil Uji Koefisien Regresi Linier Berganda	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Rerangka Pemikiran	39
Gambar 4.1	Normal <i>P-P Plot of Regression Standardized Residual</i>	74
Gambar 4.2	<i>Scatterplot</i>	79

