



SIKAP TERHADAP PENGGUNAAN *E-FILING*
PPH WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi di
Kecamatan Larangan, Kota Tangerang)

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program S1
Akuntansi**

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
OLEH
REYHAN SETIAWAN MULYONO

43219010060

PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA

2024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Reyhan Setiawan Mulyono
NIM : 43219010060
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : SIKAP TERHADAP PENGGUNAAN E-FILING PPH
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Kasus pada Wajib
Pajak Orang Pribadi di Kecamatan Larangan, Kota
Tangerang)
Tanggal Sidang : 4 April 2024

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Adli, M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis **UNIVERSITAS** Ketua Program Studi S1 Akuntansi

MERCU BUANA



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



Dr. Hari Setiyawati, Ak., M.Si., CA

LPTA 04243840



Please Scan QRCode to Verify

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Skripsi ini:

Judul : Sikap Terhadap Penggunaan E-Filing PPh Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kecamatan Larangan, Kota Tangerang)

Nama : Reyhan Setiawan Mulyono

NIM : 43219010060

Program Studi : S1 Akuntansi

Tanggal : 4 April 2024

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni karya saya sendiri, apabila saya mengutip 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 surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 4 April 2024



Reyhan Setiawan Mulyono

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT senantiasa telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “SIKAP TERHADAP PENGGUNAAN *E-FILING* PPH WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana, Jakarta. 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. Bapak Dr. Adli, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasihat-nasihat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.

Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis juga menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Hari Setiyawati, Ak., M. Si., CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Diah Iskandar, S.E., M.Si., CA selaku Sekretaris 1 Program Studi S1 Akuntansi Universitas Mercubwana

5. Kedua orang tua penulis Bapak Mulyono dan Ibu Haryani serta segenap keluarga yang tidak henti-hentinya untuk selalu memberikan doa dan semangat untuk memperoleh gelar sarjana ini.
6. Seluruh dosen dan Staff Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
7. Teman-teman kampus yang selalu memberikan semangat, dukungan dan motivasi dalam proses penulisan skripsi ini.
8. Teman-teman seperdosen pembimbing dan teman-teman seperjuangan Akuntansi angkatan 2019 yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu.
9. Pihak-pihak lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu namun dapat memberikan bantuan serta manfaat bagi saya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis, pembaca dan peneliti selanjutnya.

Tangerang, 4 April 2024

Reyhan Setiawan Mulyono

ABSTRACT

Taxes are the main source of state revenue which is used as funding for state sectors such as education, health, public facilities and infrastructure, and others. In order to significantly increase the fulfillment of state revenues every year, the Directorate General of Taxes utilizes current technology, all activities carried out manually have now changed due to the presence of machines and advanced technology. E-filing makes it easy for taxpayers to report tax owed electronically, so that taxpayers can save time and do not need to visit the tax service office.

The type of research used is a qualitative descriptive research method with a survey method which begins with data collection through interviews and observations, data reduction, data presentation and ends with a conclusion.

The results of this research show that taxpayers feel that the e-filing system can provide benefits in the form of helping carry out the entire taxation process, saving time, e-filing can be done anywhere, the system implemented is useful for processing documents and making taxpayers report taxes correctly. time. Then the attitude of taxpayers is felt that the e-filing system provides benefits in the form of easy access, features that are easy to fill in and modify, and easy to learn.

Keywords: *Application of e-filling, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use.*

ABSTRAK

Pajak merupakan pendapatan utama penerimaan negara yang digunakan sebagai pendanaan sektok-sektor negara seperti sektor pendidikan, kesehatan, sarana dan pra-sarana umum, dan lain-lain. Supaya memenuhi peningkatan pendapatan negara yang signifikan setiap tahunnya, Direktorat Jendral Pajak memanfaatkan teknologi saat ini, semua kegiatan yang dilakukan secara manual kini sudah berubah karena hadirnya mesin dan teknologi yang maju. *E-filing* memberikan kemudahan untuk Wajib Pajak untuk melaporkan pajak terutang secara elektronik, sehingga Wajib Pajak dapat menghemat waktu dan tidak perlu mengunjungi kantor pelayanan pajak.

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif dengan metode survey yang diawali dengan pengumpulan data melalui wawancara dan observasi, reduksi data, penyajian data dan diakhiri dengan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sikap wajib pajak merasakan dengan sistem e-filing dapat memberikan kegunaan berupa membantu melakukan seluruh proses perpajakan, menghemat waktu, e-filing dapat dilakukan dimana saja, sistem yang diterapkan berguna untuk pengurusan dokumen serta membuat wajib pajak melaporkan pajak secara tepat waktu. Kemudian sikap wajib pajak merasakan dengan sistem e-filing memberikan manfaat berupa kemudahan akses, fitur – fitur yang mudah diisi dan dimodifikasi, dan mudah dipelajari.

Kata Kunci: Penerapan *e-filling*, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRACK.....	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	5
1. Tujuan Penelitian.....	5
2. Kontribusi Penelitian.....	6
BAB II	7
A. Kajian Pustaka	7
1. Technology Acceptance Model (TAM)	7
2. Penerapan Sistem Perpajakan <i>E-filing</i>	11
3. Kepatuhan Wajib Pajak	13
4. Penelitian Terdahulu.....	20
B. Rerangka Pemikiran Penelitian	27
BAB III.....	28
A. Jenis Penelitian	28
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	29
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	29
D. Subjek dan Objek Penelitian.....	31
E. Populasi dan Sampel.....	31

F. Teknik Pengumpulan Data.....	32
G. Metode Analisis Data.....	33
BAB IV	36
A. Gambaran Umum Penelitian.....	36
B. Lokasi Penelitian	41
C. Hasil Penelitian.....	41
D. Pembahasan.....	66
BAB V.....	78
A. SIMPULAN	78
B. Kelemahan Penelitian	79
C. Saran.....	80
Daftar Pustaka.....	82
LAMPIRAN.....	85



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah SPT Tahunan Pph dan Rasio Kepatuhan.....	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel	30



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Theory Technology Acceptance Model (TAM).....	10
Gambar 2. 2 Rerangka Pemikiran	27
Gambar 3. 1 Model Analisis Deskriptif Kualitatif.....	34
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi KPP Pratama Tangerang Timur	38
Gambar 4. 2 Portal Login Web www.djponline.pajak.go.id	51
Gambar 4. 3 Registrasi Akun DJP	51
Gambar 4. 4 Portal Login Web www.djponline.pajak.go.id	52
Gambar 4. 5 Portal Informasi Layanan e-filing	53
Gambar 4. 6 Portal Informasi Layanan e-filing	53
Gambar 4. 7 Portal Daftar SPT.	54
Gambar 4. 8 Kolom Pengisian Formulir SPT	54



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Permohonan Izin Penelitian.....	85
Lampiran 2. Pedoman Wawancara Narasumber.....	87
Lampiran 3. Transkrip Wawancara Narasumber 1.....	89
Lampiran 4. Transkrip Wawancara Narasumber 2.....	91
Lampiran 5. Transkrip Wawancara Narasumber 3.....	93
Lampiran 6. Transkrip Wawancara Narasumber 4.....	95
Lampiran 7. Transkrip Wawancara Narasumber 5.....	97
Lampiran 8. Transkrip Wawancara Narasumber 6.....	99
Lampiran 9. Transkrip Wawancara Narasumber 7.....	101
Lampiran 10. Transkrip Wawancara Narasumber 8.....	102
Lampiran 11. Transkrip Wawancara Narasumber 9.....	104
Lampiran 12. Transkrip Wawancara Narasumber 10.....	106

