

**PENGARUH KEMANFAATAN, KEMUDAHAN DAN KEPUASAN
PENGUNAAN E-FORM TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
PELAKU USAHA MIKRO KECIL MENENGAH (UMKM)**

(Studi Kasus Pada Wajib Pajak UMKM Yang Terdaftar Pada Kantor Pelayanan Pajak
Pratama Mampang Prapatan)

SKRIPSI

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



Nama : M. Hidayat

NIM : 43222120058

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2024

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M. Hidayat

NIM : 43222120058

Program Studi : S1 Akuntansi

Menyatakan bahwa Skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri, apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencatumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 9 September 2024



M. Hidayat

NIM: 43222120058

	BIRO PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA	
---	--	---

No.Dokumen	1-1-3.4.11.00	Distribusi					
Tgl. Efektif	25 September 2024						

SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

Nama : M. HIDAYAT
NIM : 43222120058
Fakultas / Program Studi : FEB / Akuntansi
Jenis : Skripsi
Judul Tugas Akhir : PENGARUH KEMANFAATAN, KEMUDAHAN DAN KEPUASAN
 PENGGUNAAN E-FORM TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PELAKU
 USAHA MIKRO KECIL MENENGAH (UMKM) (Studi Kasus Pada Wajib Pajak
 UMKM Yang Terdaftar Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mampang Prapatan)
Hasil Pengecekan Turnitin : 28%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **28%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk mengajukan sidang tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 09 October 2025
Kepala Biro Perpustakaan



Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk pendaftaran sidang Skripsi.

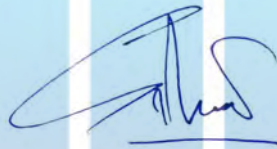
2025/Oktobre/09/0000000631/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : M. Hidayat
NIM : 43222120058
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan dan Kepuasan Penggunaan E-FORM terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM)
Tanggal Sidang : 09 September 2024

Disahkan oleh :

Pembimbing



Drs. Suharmadi, Ak., M.M., M.Si., CA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



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



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

LPTA 04244419



Please Scan QRCode to [verify](#)

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya, sehingga tersusunlah skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Dan Kepuasan Penggunaan E-Form Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Studi Kasus di KPP Mampang Prapatan”**. Skripsi ini merupakan persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana dan Strata Satu (S1) pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Peneliti menyadari 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. Drs. Suharmadi, AK., MM., MSi., CA, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan waktu, masukan, saran, pengetahuan dan nasihat-nasihat yang sangat bermanfaat. Peneliti juga ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS. Selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., Msi. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Hari Setiyawati, Ak., M.Si., CA. Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak. Drs. Suharmadi, AK., MM., MSi., CA. Selaku dosen pembimbing yang

selalu mendukung dan memberikan semangat kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.

5. Seluruh Dosen dan Staff Program Studi Akuntansi Universitas Mercu Buana yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan segenap ilmunya. 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, pembaca, dan peneliti selanjutnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 9 September 2024



M. Hidayat

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

**PENGARUH KEMANFAATAN, KEMUDAHAN DAN KEPUASAN PENGGUNAAN
E-FORM TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PELAKU USAHA MIKRO
KECIL MENENGAH (UMKM)**

(Studi Kasus Pada KPP Pratama Mampang Prapatan Jakarta Selatan)

**Oleh :
M. Hidayat
43222120058**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemanfaatan, kemudahan, dan kepuasan penggunaan e-form terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku UMKM di daerah Mampang Prapatan. Studi ini menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner. Responden dalam studi ini berjumlah 81 orang yaitu UMKM yang memakai layanan e-form dan terdaftar di KPP Pratama yang berlokasi di Mampang Prapatan, Jakarta Selatan. Analisis studi ini dilakukan menggunakan regresi linier berganda. Teknik pengambilan sampel adalah metode convenience sampling. Hasil penelitian yang dihasilkan adalah kemanfaatan penggunaan e-form tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pelaku UMKM, kemudahan penggunaan e-form berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pelaku UMKM, kepuasan penggunaan e-form berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pelaku UMKM.

Kata Kunci: e-form, Kemanfaatan Penggunaan, Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Penggunaan, Wajib Pajak Pelaku UMKM.

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of the usefulness, ease, and satisfaction of using e-forms on taxpayer compliance of MSMEs in the Mampang Prapatan area. This study uses primary data collected by distributing questionnaires. The respondents in this study numbered 81 people, namely MSMEs who use e-form services and are registered at the Pratama Tax Office located in Mampang Prapatan, South Jakarta. The analysis of this study was conducted using multiple linear regression. The sampling technique was the convenience sampling method. The results of the study are that the usefulness of using e-forms does not affect taxpayer compliance of MSMEs, the ease of using e-forms has a positive effect on taxpayer compliance of MSMEs, and satisfaction with using e-forms has a positive effect on taxpayer compliance of MSMEs.

Keyword: *E-form, Usefulness, Ease of use, Satisfaction, MSME Taxpayer*



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HASIL PENGECEKAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kontribusi Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS.....	7
A. Kajian Pustaka	7
1. Kepatuhan Wajib Pajak	7
2. Technology Acceptance Model (TAM)	9
3. Kemanfaatan Penggunaan E-Form.....	10
4. Kemudahan Penggunaan E-Form.....	11
5. Kepuasan Penggunaan E-Form	12
6. Penggunaan E-Form	13
7. Penelitian Terdahulu.....	15
B. Kerangka Pemikiran.....	27
C. Hipotesis	28

BAB III DESAIN DAN METODE PENELITIAN.....	31
A. Jenis Penelitian	31
B. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel.....	31
1. Variabel Independen	31
a. Kemanfaatan	31
b. Kemudahan Penggunaan	31
c. Kepuasan Penggunaan	32
2. Variabel Dependen	33
a. Kepatuhan Wajib Pajak	33
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	37
D. Teknik Pengumpulan Data	38
E. Metode Analisis Data	38
1. Analisis Deskriptif	38
2. Uji Kualitas Data	39
a. Uji Validitas.....	39
b. Uji Reliabilitas.....	39
3. Uji Asumsi Klasik.....	39
a. Uji Normalitas	39
b. Uji Multikolonieritas	40
c. Uji Heteroskedastisitas	40
4. Uji Hipotesis	40
a. Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)	40
b. Uji Kelayakan Model (Uji F)	41
c. Uji Parsial (Uji T)	41
d. Uji Regresi Linear Berganda	41

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	43
1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	43
2. Karakteristik Profil Responden.....	43
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Omzet per Tahun	44
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Usaha	45
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif	45
C. Hasil Uji Kualitas Data.....	46
1. Uji Validitas	46
2. Uji Reliabilitas	48
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	49
1. Uji Normalitas	49
2. Uji Multikolinieritas	50
3. Uji Heteroskedastisitas	51
E. Hasil Uji Hipotesis	52
1. Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)	52
2. Uji Kelayakan Model (Uji F)	53
3. Uji Parsial (Uji T).....	54
4. Uji Regresi Linear Berganda.....	55
F. Pembahasan	57
1. Pengaruh Kemanfaatan Penggunaan E-form Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku UMKM	57
2. Pengaruh Kemudahan Penggunaan E-form Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku UMKM	57
3. Pengaruh Kepuasan Penggunaan E-form Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku UMKM	58

4. Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan, dan Kepuasan Penggunaan E-form Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku UMKM	58
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	60
A. Simpulan.....	60
B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	67



DAFTAR TABEL

2.1 Daftar Penelitian Sebelumnya	15
3.1 Operasional Variabel	35
4.1 Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.2 Deskripsi Responden berdasarkan Omzet per Tahun.....	44
4.3 Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Usaha.....	45
4.4 Analisis Deskriptif.....	46
4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kemanfaatan Penggunaan E-form (X1)	47
4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan Penggunaan E-form (X1)	47
4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Penggunaan E-form (X1)	48
4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	48
4.9 Hasil Uji Reliabilitas	49
4.10 Hasil Uji Normalitas.....	50
4.11 Hasil Uji Multikolinieritas.....	51
4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	52
4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2).....	53
4.14 Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)	53
4.15 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	54
4.16 Hasil Analisis Regresi Berganda	56

DAFTAR GAMBAR

2.1 Rerangka Konseptual.....	30
------------------------------	----

