

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

(STUDI PADA WAJIB PAJAK DI DESA SETIA ASIH)

SKRIPSI

**Oleh:
Anila Nurul Huda
201610315010**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Kemudahan dan
Kepuasan Wajib Pajak Terhadap
Penggunaan *E-filing* (Studi Pada Kantor
Pelayanan Pajak Pratama Pondok Gede)

Nama Mahasiswa : Anila Nurul Huda

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610315010

Program Studi/Fakultas : Akuntansi / Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 30 Juli 2020

Jakarta, 08 Agustus 2020

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing



Tutiek Yoganingsih, S.E., M.Si.
NIDN 0302016002

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Kemudahan dan
Kepuasan Wajib Pajak Terhadap
Penggunaan *E-filing* (Studi Pada Kantor
Pelayanan Pajak Pratama Pondok Gede)

Nama Mahasiswa : Anila Nurul Huda

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610315010

Program Studi/Fakultas : Akuntansi / Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Sidang Skripsi : 30 Juli 2020

Jakarta, 08 Agustus 2020

MENGESAHKAN

Ketua Tim Penguji : Nurul Ratriningtyas, S.E., M.Sc.
NIDN 0327077406

Penguji I : Tutiek Yoganingsih, S.E., M.Si.
NIDN 0302016002


Penguji II : Pratiwi Nila Sari, S.E., M.Ak., Ak., CPA
NIDN 0319018601

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Akuntansi

Dekan
Fakultas Ekonomi


Triana Yuniati, S.E., M.M., Ak., CA., M.Ak.
NIDN 0328066301


Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP
NIDN 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi saya yang berjudul **PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENGGUNAAN E-FILING (Studi Wajib di Desa Setia Asih)**. Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digunakan melalui Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin skripsi ini kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini secara digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 30 Juli 2020

Yang Membuat Pernyataan



Anila Nurul Huda
201610315010

ABSTRAK

Anila Nurul Huda, 201610315010, skripsi ini bertujuan untuk menguji pengaruh tersebut tentang kepuasan pajak dan kepuasan atas penggunaan e-filing studi tentang wajib pajak di Desa Setia Asih. Responden penelitian ini adalah satu orang Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPTnya melalui e-filing di Setia Asih Area desa. Metode datanya menggunakan metode *convenience* sampling. Data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner. Bahwa Kuesioner yang diolah berjumlah 97 dari 97 kuesioner bersandar ke belakang. Metode penelitian menggunakan analisis regresi berganda untuk pengujian hipotesis dengan pengolahan data menggunakan SPSS 24. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi memiliki berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan e-filing, sedangkan kepuasan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan e-filing, dan secara simultan persepsi kemudahan dan kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan dan signifikan terhadap penggunaan e-filing.

Kata Kunci: Persepsi, Kemudahan, Kepuasan Wajib Pajak, Penggunaan E-filing.



ABSTRACT

Anila Nurul Huda, 201610315010, This thesis aims to examine this influence about the perception of ease and satisfaction of taxpayers on the use of e-filing study of taxpayers in Setia Asih Village. The respondent of this research is one Individual Taxpayers who report their SPT through e-filing at Setia Asih Village area. The data method using the convenience sampling method. The data used are primary data collected through a questionnaire. That The processed questionnaire is 97 out of 97 questionnaires leaned back. The research method uses multiple regression analysis for hypothesis testing with data processing using SPSS 24. The results of this study indicate that the perception of perception has a positive and significant effect on the use of e-filing, while satisfaction taxpayers have a positive and significant effect on the use of e-filing, and simultaneously the perception of ease and satisfaction of taxpayers has significant and significant effect on the use of e-filing.

Keywords: Perception, Ease, Taxpayer Satisfaction, Use of E-filing.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-nya penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-filing”**. Penulisan proposal skripsi dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat akademik untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Selama proses penyusunan Skripsi ini, penulis banyak memperoleh bimbingan, dukungan, semangat, do'a, dan bantuan dari berbagai pihak. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan segera. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Triana Yuniati, S.E., M.M., Ak., CA., M.Ak selaku Ketua Pogram Studi Akuntansi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Maidani, S.E., M.Ak selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Tutiek Yoganingsih, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan serta bimbingannya dengan penuh kesabaran proses penyusunan Skripsi.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta Pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk semua jasa-jasanya selama perkuliahan.
7. Kedua Orang Tua, Nenek, Lala dan Aa Tufiq yang selalu memberikan kasih sayang, doa, kesabaran dan dukungan.
8. Ahmad Bilal dan seluruh teman-teman yang telah banyak membantu dan memberikan semangat serta motivasi dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.

9. Rohmatul Aida, Yosefin Meylistia Bria, Susana Mariyen Wea, Roja Meutia, Ismiyati, Rona Sekar Rossiana, Indriyani Kartika, Zamiah Quro Walhupaz yang telah sama-sama berjuang dalam menyelesaikan proposal skripsi ini. Terimakasih atas bantuan, dukungan dan sarannya.

Semoga Allah SWT selalu berikan kebaikan dan pahala berlipat atas segala bantuan yang telah diberikan pihak-pihak terkait kepada penulis. Serta penulis berharap proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta , 30 Juli 2020



Anila Nurul Huda



DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumus Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4 Batasan Masalah.....	5
1.4 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Perpajakan	7
2.1.1 Pengertian Pajak.....	7
2.1.2 Jenis Pajak.....	8
2.1.3 Fungsi Pajak	9
2.1.4 Sistem Pemungutan Pajak	9
2.2 Wajib Pajak	10
2.3 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	11
2.4 <i>E-filing</i>	11
2.5 Penggunaan <i>E-filing</i>	12
2.6 Persepsi.....	13
2.7 Persepsi Kemudahan	14

2.8	Kepuasan Wajib Pajak	14
2.9	Penelitian Terdahulu	15
2.10	Kerangka Pemikiran	18
2.11	Hipotesis.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		20
3.1	Desain Penelitian.....	20
3.2	Tahapan Penelitian	20
3.3	Model Konseptual Penelitian	21
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	21
3.4.1	Skala Pengukuran.....	23
3.5	Tempat dan Waktu Penelitian	24
3.5.1	Waktu Penelitian	24
3.5.2	Tempat Penelitian.....	24
3.6	Metode Pengambilan Sampel.....	24
3.7	Metode Analisa Data.....	26
3.7.1	Statistik Deskriptif.....	26
3.7.2	Pengujian Instrumen Penelitian.....	26
3.7.3	Uji Asumsi Klasik	27
3.7.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	28
3.7.5	Uji Hipotesis.....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		30
4.1	Profil Perusahaan	30
4.1.1	Sejarah Desa Setia Asih	30
4.1.2	Letak Geografis Desa Setia Asih	30
4.1.3	Visi Desa Setia Asih	31
4.1.4	Misi Desa Setia Asih.....	31
4.1.5	Struktur Desa Setia Asih	32
4.2	Hasil Penelitian	32
4.2.1	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner.....	32
4.2.2	Karakteristik Responden	33

4.2.3	Statistik Deskriptif	37
4.2.4	Pengujian Instrumen Penelitian.....	38
4.2.5	Uji Asumsi Klasik.....	42
4.2.6	Analisis Regresi Linear Berganda.....	47
4.2.7	Uji Hipotesis	48
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	52
4.3.1	Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan E-filing.....	52
4.3.2	Pengaruh Kemudahan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-filing.....	53
4.3.3	Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-filing.....	54
BAB V PENUTUP.....		55
5.1	Kesimpulan.....	55
5.2	Implikasi Manajerial.....	56
5.3	Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

TABEL2.1	: Penelitian Terdahulu	15
TABEL3.1	: Operasional Variabel.....	23
TABEL3.2	: Skala Model <i>Likert</i>	24
TABEL3.3	: Kriteria Populasi	25
TABEL4.1	: Susunan Kepala Desa.....	30
TABEL4.2	: Hasil Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner Tahun 2020	33
TABEL4.3	: Hasil Uji Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
TABEL4.4	: Hasil Uji Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	34
TABEL4.5	: Hasil Uji Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	35
TABEL4.6	: Hasil Uji Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	36
TABEL4.7	: Hasil Uji Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan e-filing.....	37
TABEL4.8	: Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	38
TABEL4.9	: Hasil Uji Validitas Persepsi Kemudahan (X1)	39
TABEL4.10	: Hasil Uji Validitas Kepuasan Wajib Pajak (X2).....	40
TABEL4.11	: Hasil Uji Validitas Penggunaan E-filing (Y).....	40
TABEL4.12	: Hasil Uji Reliabilitas.....	41
TABEL4.13	: Hasil Uji Normalitas	42
TABEL4.14	: Hasil Uji Multikolonieritas	45
TABEL4.15	: Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	47
TABEL4.16	: Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	49
TABEL4.17	: Hasil Uji t.....	50
TABEL4.18	: Hasil Uji F.....	51

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1	: Kerangka Berpikir.....	18
GAMBAR 3.1	: Model Konseptual Penelitian.....	21
GAMBAR 4.1	: Struktural Organisasi Desa Setia Asih.....	32
GAMBAR 4.2	: Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot	43
GAMBAR 4.3	: Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik Histogram	44
GAMBAR 4.4	: Hasil Uji Heteroskedastisitas	46



DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 : Jawaban Responden Variabel Persepsi Kemudahan
- LAMPIRAN 2 : Data Populasi
- LAMPIRAN 3 : Kuesioner Penelitian
- LAMPIRAN 4 : Uji Karakteristik Responden
- LAMPIRAN 5 : Statistik Deskriptif
- LAMPIRAN 6 : Pengujian Instrumen Penelitian
- LAMPIRAN 7 : Uji Asumsi Klasik
- LAMPIRAN 8 : Analisis Regresi Linear Berganda
- LAMPIRAN 10 : Surat Izin Penelitian dan Surat Selesai
- LAMPIRAN 11 : Tabel t
- LAMPIRAN 12 : Tabel F
- LAMPIRAN 13 : Daftar Riwayat Hidup

