

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN
KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
TERHADAP PENGGUNAAN *E-FILING*
SEBAGAI SARANA PELAPORAN PAJAK
PADA PT TELKOM BEKASI**

SKRIPSI

Oleh :

Ikhroma Nurmawati

201710315105



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kepuasan
Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap
Penggunaan *e-Filing* Sebagai Sarana
Pelaporan Pajak Pada PT Telkom Bekasi

Nama Mahasiswa : Ikhrima Nurmawati

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710315105

Program Studi/ Fakultas : Akuntansi/ Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 08 Juli 2021

Jakarta, 18 Juli 2021

MENYETUJUI,
Pembimbing



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

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kepuasan
Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap
Penggunaan *e-Filing* Sebagai Sarana
Pelaporan Pajak Pada PT Telkom Bekasi

Nama Mahasiswa : Ikhrima Nurmawati

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710315105

Program Studi/ Fakultas : Akuntansi/ Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 08 Juli 2021

Jakarta, 15 Juli 2021

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Amor Marundha, S.E., Ak., M.Ak., CA
NIDN : 0301096701

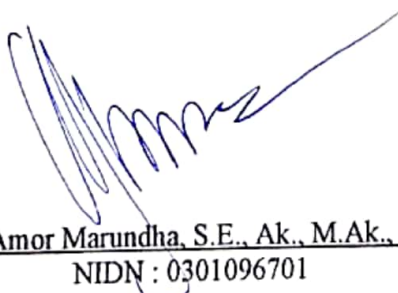
Penguji 1 : Pratiwi Nila Sari, S.E. M.Ak., Ak., CPA
NIDN : 0319018601


Penguji 2 : Tutiek Yoganingsih, S.E., M.Si
NIDN : 0302016002

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Akuntansi

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Dr. Amor Marundha, S.E., Ak., M.Ak., CA
NIDN : 0301096701


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

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penggunaan *e-Filing* Sebagai Sarana Pelaporan Pajak Pada PT Telkom Bekasi ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di 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 digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 18 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Ikhroma Nurmawati

201710315105

ABSTRAK

Ikhroma Nurmawati, 201710315105. Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penggunaan *e-Filing* Sebagai Sarana Pelaporan Pajak Pada PT Telkom Bekasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengestimasi dan menguji Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penggunaan *e-Filing* Sebagai Sarana Pelaporan Pajak Pada PT Telkom Bekasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang bekerja di PT Telkom Bekasi. Sampel yang digunakan sebanyak 55 responden Metode pengambilan sampel menggunakan *convenience sampling*. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kuantitatif, dengan menggunakan alat statistik SPSS 23 dimana pengujian hipotesisnya dilakukan dengan analisis regresi berganda atas model yang telah dibuat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-Filing* sebagai sarana pelaporan pajak pada PT Telkom Bekasi, kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-Filing* sebagai sarana pelaporan pajak pada PT Telkom Bekasi, secara bersama-sama persepsi kemudahan dan kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing* sebagai sarana pelaporan pajak pada PT Telkom Bekasi dengan nilai Adjusted R² sebesar 55.7%.

Kata Kunci : Persepsi Kemudahan, Kepuasan, Penggunaan *e-Filing*

ABSTRACT

Ikhrima Nurawati, 201710315105. *The Influence of Perception of Ease and Satisfaction of Private Person Taxpayers on the Use of e-Filing as a Means of Tax Reporting at PT Telkom Bekasi.*

This study aims to estimate and test the Influence of Perception of Ease and Satisfaction of Private Person Taxpayers on the Use of e-Filing as a Means of Tax Reporting at PT Telkom Bekasi. This research uses a quantitative approach. The population in this study is Private Taxpayers who work at PT Telkom Bekasi. Samples used as many as 55 respondents Sampling method using convenience sampling. The data analysis in this study was conducted quantitatively, using spss 23 statistical tool where hypothesis testing is done with multiple regression analysis of the model that has been made.

The results of this study showed that partial perceptions of ease have a positive effect and significant effect on the use of e-Filing as a means of tax reporting at PT Telkom Bekasi, Personal Taxpayer satisfaction has a positive and significant effect on the use of e-Filing as a means of tax reporting at PT Telkom Bekasi, together the perception of ease and satisfaction of Private Taxpayers has a significant effect on the use of e-Filing as a means of tax reporting at PT Telkom Bekasi with an Adjusted R² value of 55.7%.

Keywords: Perception of Ease, Satisfaction, Use of e-Filing.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penggunaan *e-Filing* Sebagai Sarana Pelaporan Pajak Pada PT Telkom Bekasi”. Penulisan skripsi dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat akademik untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis 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 Sastrodihardjo, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Amor Marundha, S.E., Ak., M.Ak., CA. Selaku Ketua Pogram Studi Akuntansi Universtas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Maidani, S.E., M.Ak. Selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Universtas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Endah Prawesti Ningrum, S.E., M.Ak. Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah mendukung dan memotivasi penulis dalam penyusunan skripsi.
6. Pratiwi Nila Sari, S.E., M.Ak., Ak., CPA. Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan serta bimbingannya dengan penuh kesabaran proses penyusunan skripsi.
7. Seluruh Dosen serta Pegawai Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk semua jasa-jasanya selama perkuliahan.
8. Kedua Orang Tua, Adik, Nenek dan Saudara-Saudara yang selalu memberikan kasih sayang, doa, kesabaran dan dukungan.

9. Aisyah Indriyani, Dira Ismaniar, Early Dianna Ananda, Faqih Husni Salim dan seluruh teman-teman yang telah banyak membantu dan memberikan semangat serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Anggi Tri Utami, Dita Sari, Indah Pangestu Putri, Lintang Yuli Cahyani, Mia Nurhabibah Nurazizah, Nia Fitriyani, Olivia Fajrianti, Rahmania, Siti Syafa'ah yang telah sama-sama berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas bantuan, dukungan dan sarannya.
11. Teman-teman angkatan 2017 khususnya kelas A2 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan semangat positif dalam menyelesaikan skripsi ini.

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

Jakarta, 18 Juli 2021



Ikhrima Nurmawati

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian	5
1.4.1 Secara Teoritis	5
1.4.2 Secara Praktis.....	6
1.5 Batasan Masalah	6
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pajak	8
2.1.1 Pengertian Pajak	8
2.1.2 Fungsi Pajak	9
2.1.3 Teori Kewajiban Pajak Mutlak (Teori Bakti).....	9
2.1.4 Jenis Pajak	10
2.1.5 Sistem Pemungutan Pajak.....	10

2.2	Subjek Pajak dan Wajib Pajak	11
2.2.1	Subjek Pajak	11
2.2.2	Wajib Pajak.....	13
2.2.3	Kewajiban	14
2.2.4	Hak.....	14
2.3	Persepsi Kemudahan.....	15
2.4	Kepuasan Wajib Pajak	16
2.5	<i>e-Filing</i>	17
2.5.1	Pengertian <i>e-Filing</i>	17
2.5.2	Penggunaan <i>e-Filing</i>	19
2.6	Penelitian Terdahulu	23
2.7	Kerangka Pemikiran	28
2.8	Rumusan Hipotesis	28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian	29
3.2	Tahapan Penelitian.....	29
3.3	Model Konseptual Penelitian.....	30
3.4	Operasional Variabel	31
3.4.1	Variabel Independen	31
3.4.2	Variabel Dependen	32
3.5	Waktu dan Tempat Penelitian.....	33
3.5.1	Waktu Penelitian.....	33
3.5.2	Tempat Penelitian	33
3.6	Metode Pengambilan Sampel	33
3.7	Metode Analisis Data.....	34
3.7.1	Analisis Statistik Deskriptif	34
3.7.2	Uji Bias Kuesioner.....	35
3.7.3	Pengujian Instrumen Penelitian	35
3.7.3.1	Uji Validitas.....	35
3.7.3.2	Uji Reliabilitas	36
3.7.4	Uji Asumsi Klasik.....	36
3.7.4.1	Uji Normalitas.....	36

3.7.4.2 Uji Multikolonieritas.....	37
3.7.4.3 Uji Heteroskedastisitas	37
3.7.5 Analisis Regresi Linear Berganda	38
3.7.6 Uji Hipotesis	38
3.7.6.1 Uji Parsial (Uji t).....	38
3.7.6.2 Pengujian Secara Simultan (Uji F)	39
3.7.6.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian	40
4.1.1 Deskripsi Perusahaan	40
4.1.2 Struktur Organisasi	44
4.1.3 Kegiatan Umum Perusahaan.....	46
4.2 Hasil Penelitian	48
4.2.1 Karakteristik Profil Responden.....	48
4.2.2 Analisis Statistik Deskriptif	53
4.2.3 Uji Kualitas Data	53
4.2.3.1 Uji Validitas	53
4.2.3.2 Uji Reliabilitas	56
4.2.4 Uji Asumsi Klasik.....	57
4.2.4.1 Uji Normalitas.....	57
4.2.4.2 Uji Multikolonieritas.....	60
4.2.4.3 Uji Heteroskedastisitas	61
4.2.5 Analisis Regresi Linear Berganda	62
4.2.6 Uji Hipotesis	63
4.2.6.1 Uji Parsial (Uji t).....	63
4.2.6.2 Pengujian Secara Simultan (Uji F)	65
4.2.6.3 Koefisien Determinan (R^2)	66
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	67
4.3.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i>	67
4.3.2 Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i>	68
4.3.3 Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i>	69

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Implikasi Manajerial.....	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

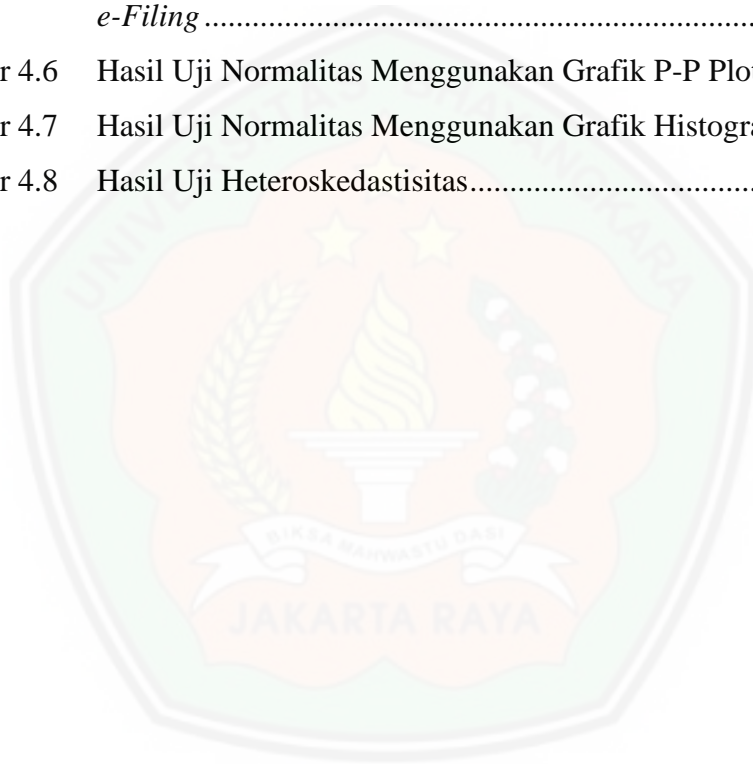


DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	32
Tabel 4.1	Data Sampel Penelitian.....	48
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	51
Tabel 4.5	Responden Berdasarkan Lama Menggunakan <i>E-Filing</i>	52
Tabel 4.6	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	53
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Persepsi Kemudahan (X1).....	54
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Kepuasan Wajib Pajak (X2).....	55
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Penggunaan <i>E-Filing</i> (Y).....	55
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas.....	57
Tabel 4.12	Uji Multikolinieritas.....	60
Tabel 4.13	Analisis Regresi Linear Berganda.....	62
Tabel 4.14	Uji Parsial (Uji t).....	64
Tabel 4.15	Pengujian Secara Simultan (Uji F).....	66
Tabel 4.16	Koefisien Determinan (R^2).....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	28
Gambar 3.1	Model Konseptual Penelitian	30
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PT Telkom Bekasi	44
Gambar 4.2	Grafik Lingkaran Responden Berdasarkan Usia	49
Gambar 4.3	Grafik Lingkaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Gambar 4.4	Grafik Lingkaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	51
Gambar 4.5	Grafik Lingkaran Responden Berdasarkan Lama Menggunakan <i>e-Filing</i>	52
Gambar 4.6	Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-P Plot	58
Gambar 4.7	Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik Histogram.....	59
Gambar 4.8	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Daftar Jawaban Responden
Lampiran II	Analisis Statistik Deskriptif
Lampiran III	Uji Kualitas Data
Lampiran IV	Uji Asumsi Klasik
Lampiran V	Analisis Regresi Linear Berganda
Lampiran VI	Uji Hipotesis
Lampiran VII	Kuesioner Penelitian
Lampiran VIII	Surat Pengajuan Riset
Lampiran IX	Surat Perizinan Riset
Lampiran X	Uji Plagiat Skripsi
Lampiran XI	Uji Referensi Skripsi
Lampiran XII	Kartu Bimbingan Skripsi
Lampiran XIII	Riwayat Hidup Penulis

