

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN PERSEPSI
KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENERAPAN
*E-BILLING SYSTEM***

(Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Selatan)

SKRIPSI

Oleh:

RIWI INDRATI

201510315144



PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2019

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penerapan E-Billing System (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Selatan)

Nama Mahasiswa : Riwi Indrati

NPM : 201510315144

Program Studi/Fakultas : Akuntansi/Ekonomi

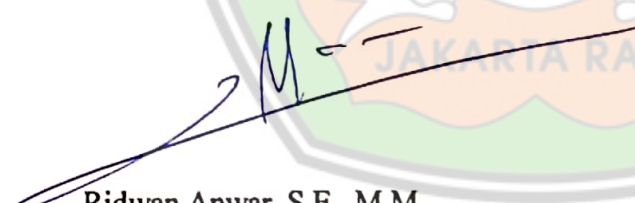
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 25 Juli 2019

Jakarta, 1 Agustus 2019

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II


Ridwan Anwar, S.E., M.M.

NIDN 0315086001


Murti Wijayanti, S.E., M.M.

NIDN 0320127504

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi
Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penerapan
E-Billing System (Studi Kasus di Kantor
Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Selatan)

Nama Mahasiswa : Riwi Indrati

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510315144

Program Studi/Fakultas : Akuntansi/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 25 Juli 2019

Jakarta, 1 Agustus 2019

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Tutiek Yoganingsih, S.E., M.Si

NIDN 0302016002

Penguji I : Widi Winarso, S.E., M.M

NIDN 0319067606

Penguji II : Ridwan Anwar, S.E., M.M

NIDN 0315086001

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Akuntansi

Tutiek Yoganingsih, S.E., M.Si

NIDN 0302016002

Dekan

Fakultas Ekonomi

Dr. Sugeng Suroso, S.E., M.M

NIDN 0316066201

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan Ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penerapan *E-Billing System* 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 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 digunakan 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.

Bekasi, 31 juli 2019

Yang membuat pernyataan,



Riwi Indrati

201510315144

ABSTRAK

Riwi Indrati . 201510315144 . Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penerapan *E-Billing System* (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Selatan)

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kepuasan terhadap Penerapan *E-billing System*. Penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian pendekatan kuantitatif. Responden pada penelitian ini berjumlah 100 orang dan penelitian ini di lakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Selatan. Metode pengambilan sampel menggunakan *convenience sampling*. Metode pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penerapan *e-billing system*, persepsi kepuasan berpengaruh signifikan terhadap penerapan *e-billing system*, persepsi kemudahan dan persepsi kepuasan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap penerapan *e-billing system*.

Kata Kunci : Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepuasan, Penerapan *E-Billing System*

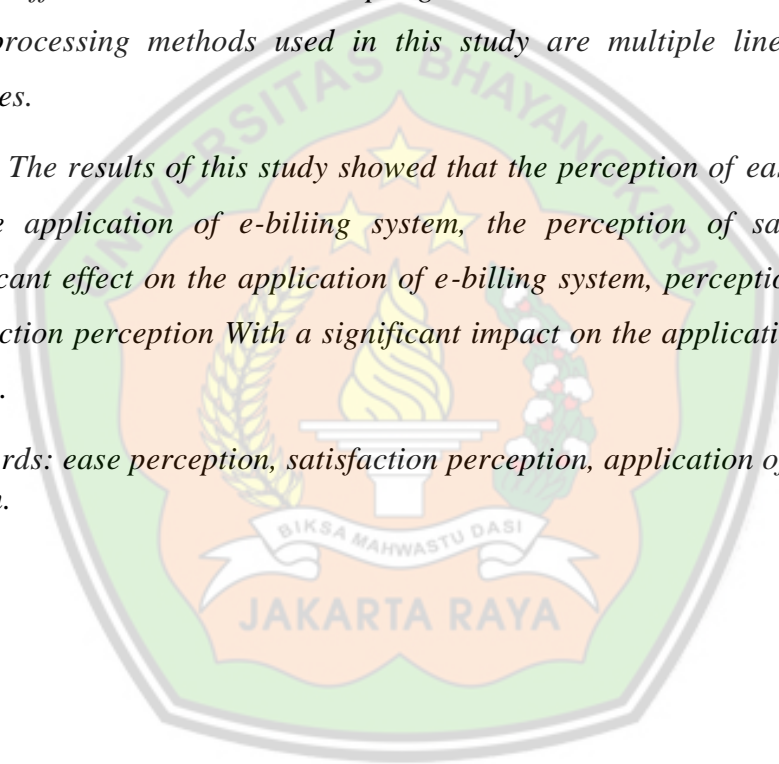
ABSTRACT

Riwi Indrati . 201510315144 . The Influence of perception of ease and perception of taxpayer satisfaction against E-Billing System implementation (Case Studies at the primary Tax Service office of South Bekasi).

This research was aims to examinethe effect of Perception of Ease and Perception of Satisfaction on the application of E-billing System. This research is included into the quantitative approach research type. Respondents to this study amounted to 100 people and this research was done at the primary Tax Service office in South Bekasi.Sampling methods use convenience sampling. The data processing methods used in this study are multiple linear regression analyses.

The results of this study showed that the perception of ease of influence on the application of e-biliing system, the perception of satisfaction has significant effect on the application of e-billing system, perception of ease and satisfaction perception With a significant impact on the application of e-billing system.

Keywords: ease perception, satisfaction perception, application of E-Biliing System.



KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penerapan *E-Billing System*”. Penulisan skripsi dilakukan dalam rangka untuk memenuhi syarat akademik dalam memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini peneliti dengan setulus hati menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Sugeng Suroso, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Tutiek Yoganingsih, S.E., M.Si. selaku Kaprodi Akuntansi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Ridwan Anwar, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I skripsi.
5. Ibu Murti Wijayanti, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II skripsi.
6. Ibu Milda Handayani, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik Kelas 8A2.
7. Seluruh dosen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu yang bermanfaat selama penulis duduk di bangku perkuliahan.
8. Orang tua serta keluarga yang selalu mendukung saya dalam segala keadaan, baik senang maupun sedih. Terimakasih untuk doa yang tidak pernah putus, kasih sayang, cinta, kesabaran, ketulusan dan pengorbanan yang telah diberikan.
9. Sahabat-sahabat tercinta Rizka, Siti, Rohani dan Uly, serta rekan-rekan mahasiswa program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya tahun ajaran 2015 yang telah banyak membantu,

memberikan masukan dan memotivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.

10. Teman-teman tercinta Utari, Nanda, Marlin, Wulan, dan Mutiara yang memberikan doa dan dukungan kepada penulis.
11. Berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang membantu penulis dalam menyusun skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk menyempurnakan skripsi ini. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan dampak positif bagi pembaca.



Bekasi, Juni 2019

Riwi Indrati

NPM 201510315144

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
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
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Masalah	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Pajak	7
2.1.1 Pengertian	7

2.1.2 Fungsi Pajak	8
2.1.3 Sistem Pemungutan Pajak	8
2.2 Wajib Pajak	9
2.2.1 Pengertian	9
2.2.2 Kewajiban Wajib Pajak	10
2.2.3 Hak Wajib Pajak	11
2.3 Persepsi	12
2.3.1 Theory <i>Technology Acceptance Model</i>	13
2.4 Surat Setoran Pajak	16
2.4.1 Pengertian	16
2.4.2 Fungsi SSP	16
2.4.3 Sanksi Pembayaran SSP	17
2.5 <i>E-Billing</i>	17
2.5.1 Pengertian	17
2.5.2 Manfaat Penggunaan	17
2.5.3 Cara Pembayaran Pajak Dengan <i>E-Billing</i>	19
2.6 Penelitian Terdahulu	21
2.7 Kerangka Berpikir	29
2.8 Hipotesis	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Desain Penelitian	31
3.2 Tahapan Penelitian	31
3.3 Model Konseptual Penelitian	32

3.4 Definisi Operasional Variabel	33
3.5 Waktu Dan Tempat Penelitian	35
3.6 Metode Pengambilan Sampel	36
3.7 Metode Analisis Data	36
3.7.1 Statistik Deskriptif	36
3.7.2 Pengujian Instrumen Penelitian	37
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	37
3.7.4 Analisis Regresi Linear Berganda	39
3.7.5 Uji Hipotesis	40
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Profil Perusahaan	42
4.1.1 Sejarah Perusahaan	42
4.1.2 Lokasi dan Wilayah kerja	44
4.1.3 Kedudukan , Tugas dan Fungsi KPP Pratama Bekasi Selatan	45
4.1.4 Visi, Misi, dan Moto KPP Pratama Bekasi Selatan	47
4.1.5 Struktur Organisasi KPP Pratama Bekasi Selatan	47
4.1.6 Pembagian Tugas Pokok KPP Pratama Bekasi Selatan	50
4.2 Hasil Penelitian	52
4.2.1 Karakteristik Responden	52
4.2.2 Statistik Deskriptif	55
4.2.3 Pengujian Instrumen Penelitian	56
4.2.4 Uji Asumsi Klasik	60

4.2.5 Analisis Regresi Linear Berganda	66
4.2.6 Uji Hipotesis	67
4.3 Pembahasan	72
4.3.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Penerapan E-Billing System	72
4.3.2 Pengaruh Persepsi Kepuasan Terhadap Penerapan E-Billing System	73
4.3.3 Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kepuasan Terhadap Penerapan E-Billing System	74
BAB V PENUTUP	75
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Implikasi Manajerial	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	79

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Waktu Tahapan Penelitian	35
Tabel 4.1 Wilayah Kerja Kpp Pratama Bekasi Selatan	44
Tabel 4.2 Rincian Kuesioner	53
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Umur	54
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	54
Tabel 4.6 Data Responden Berdasarkan Lama menggunakan <i>E-billing</i>	55
Tabel 4.7 Hasil Uji Statistik Deskriptif	56
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Persepsi Kemudahan	57
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Persepsi Kepuasan	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Penerapan E-Billing System	58
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Kemudahan	59
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Kepuasan	59
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Penerapan <i>E-Billing System</i>	60
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolonieritas	61
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas	65
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	66
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	67
Tabel 4.18 Hasil Uji t	68
Tabel 4.19 Hasil Uji F	71

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	29
Gambar 3.1 Model Konseptual	32
Gambar 4.1 Peta Wilayah Kerja KPP Pratama Bekasi Selatan	44
Gambar 4.2 Struktur Organisasi KPP Pratama Bekasi Selatan	49
Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedasitas	62
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas menggunakan Histogram	63
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas menggunakan Grafik P-Plot	64



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Daftar Jawaban Responden
- Lampiran 3 Hasil Pengujian Data
- Lampiran 4 Surat Pemberian Izin Riset
- Lampiran 5 Uji Plagiat
- Lampiran 6 Uji Referensi
- Lampiran 7 Kartu Bimbingan
- Lampiran 8 Biodata
- Lampiran 9 Riwayat Hidup Penulis

