

**PENGARUH KEBERMANFAATAN DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN SISTEM *E-FILLING* TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK OP DI MASA PANDEMI
COVID-19 DENGAN MOTIVASI WAJIB PAJAK
SEBAGAI VARIABEL MODERASI
(STUDI EMPIRIS PADA WAJIB PAJAK YANG TERDAFTAR DI
KPP BEKASI UTARA)**

SKRIPSI

**Oleh:
Farah Alifia Kansya
201810315038**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kebermanfaatan Dan Kemudahan Penggunaan Sistem *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak OP di Masa Pandemi *Covid-19* dengan Motivasi Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar di KPP Bekasi Utara)

Nama Mahasiswa : Farah Alifia Kansya

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810315038

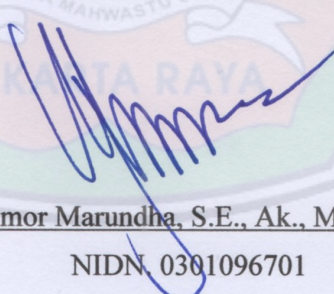
Fakultas /Program Studi : Akuntansi/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 24 Januari 2022

Jakarta, 28 Januari 2022

MENYETUJUI

Pembimbing


Dr. Amor Marundha, S.E., Ak., M.Ak., CA

NIDN. 0301096701

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kebermanfaatan dan Kemudahan Penggunaan Sistem *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak OP di Masa Pandemi *Covid-19* dengan Motivasi Wajib Pajak sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar di KPP Bekasi Utara)

Nama Mahasiswa : Farah Alifia Kansya

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810315038

Program Studi/Fakultas : Akuntansi/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 24 Januari 2022

Jakarta, 28 Januari 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Adelina Suryati, S.E., M.Ak., CMA., CBV
NIDN. 0328107103


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

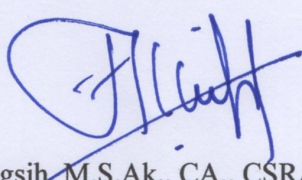
Penguji II : Pratiwi Nila Sari, S.E., M.Ak., Ak., CPA
NIDN. 0319018601

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

KATA PENGANTAR

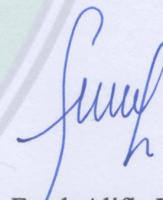
Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, kepada penulis untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Atas berkat rahmat dan pertolongan Allah yang maha kuasa skripsi ini selesai tepat waktu. Penyusunan skripsi ini adalah salah satu syarat yang harus dipenuhi guna mencapai syarat kelulusan dalam memperoleh gelar Sarjana Akutansi (S.Ak). Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, dan rasa hormat penulis hanturkan kepada :

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Istianingsih, M.S.Ak, CA, CSRS, CSRA, CMA, CBV selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Prof. Dr. Nera Marinda Machdar, S.E Ak., Pg. Dipl. Bus., Mcom (Acctg)., CA., CSRS., CSRA., CSP., BKP selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Dr. Wastam Wahyu Hidayat, SE, M.M selaku Wakil Dekan 2 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Bapak Ery Teguh Prasetyo, S.E, M.M selaku Wakil Dekan 3 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
6. Bapak Dr. Amor Marundha, S.E., Ak., M.Ak., CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan banyak masukan, arahan dan motivasi yang sangat berarti bagi penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas waktu, tenaga dan semua ilmu yang telah diberikan kepada penulis.
7. Ibu Adelina Suryati, S.E., M.Ak., CMA., CBV selaku Ketua Tim Dosen Penguji yang telah memberikan arahan dan masukan yang sangat berarti bagi penyusunan skripsi ini.
8. Ibu Pratiwi Nila Sari, S.E, M.Ak., Ak., CPA selaku Dosen Penguji yang telah memberikan arahan dan masukan yang sangat berarti bagi penyusunan skripsi ini.

9. Bapak Panata Bangar Hasioan S, S.E., M.Si., Ak., CA.,CPA selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan arahan dan motivasi selama kuliah.
10. Seluruh Dosen Prodi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan banyak ilmunya kepada penulis selama masa kuliah.
11. Kepada Kanwil DJP Jawa Barat III dan Ketua KPP Pratama Bekasi Utara yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian di KPP Pratama Bekasi Utara.
12. Kedua Orang Tuaku tersayang, yaitu Ayahku Jim Antoni dan Ibuku Kartuti yang telah membesarkanku dengan penuh cinta dan kasih sayang, selalu memberikan motivasi dan semangat dalam mengerjakan skripsi ini. Serta adikku Farhan Arief Ramadhan yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
13. Para sahabat dan teman terdekatku yaitu Restu Arifaldy, Astried Ghealda (Ndut), Siti Julaiha (Ijul), Sylvia Nurvanny, Ruwina Selsa dan Nilam Cahya yang telah memberikan support kepada penulis.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi semua pihak yang telah membaca, penulis dengan senang hati menerima saran dan kritik dari para pembaca untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 03 Januari 2022



Farah Alifia Kansya

ABSTRAK

Farah Alifia Kansya, 201810315038. Pengaruh Kebermanfaatan Dan Kemudahan Penggunaan Sistem *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak OP di Masa Pandemi *Covid-19* dengan Motivasi Wajib Pajak sebagai Variabel Moderasi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif, bertujuan untuk mengestimasi dan menguji pengaruh Kebermanfaatan Penggunaan Sistem *E-Filling* dan Kemudahan Penggunaan Sistem *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Masa Pandemi *Covid-19* dengan Motivasi Wajib Pajak sebagai Variabel Moderasi di KPP Bekasi Utara, baik itu secara parsial maupun secara bersama-sama. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Bekasi Utara. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan *purposive sampling*. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan alat statistik Regresi linier berganda dan *Moderated Regression Analysis* (MRA) dengan pengelolaan SmartPLS dimana mewakili hasil serta hipotesis penelitian.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa secara parsial Kebermanfaatan Penggunaan Sistem *E-Filling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Kemudahan Penggunaan Sistem *E-Filling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak, Kebermanfaatan dan Kemudahan Penggunaan Sistem *E-Filling* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak dengan hasil uji F dengan nilai signifikansi 0,000. Motivasi Wajib Pajak dapat memoderasi pengaruh Kebermanfaatan Penggunaan Sistem *E-Filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Motivasi Wajib Pajak tidak dapat memperkuat hubungan pengaruh Kemudahan Penggunaan Sistem *E-Filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Kata kunci: *Kebermanfaatan Penggunaan Sistem E-Filling, Kemudahan Penggunaan Sistem E-Filling, Kepatuhan Wajib Pajak, Motivasi Wajib Pajak.*

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Farah Alifia Kansya
NPM : 201810315038
Tempat Tanggal Lahir : Bekasi, 01 Oktober 2000
Alamat : Villa Mas Indah Blok C.13 No. 21 RT.06 RW.015
Kelurahan Harapan Baru, Kecamatan Bekasi Utara

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **Pengaruh Kebermanfaatan dan Kemudahan Penggunaan Sistem *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak OP di Masa Pandemi Covid-19 dengan Motivasi Wajib Pajak sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar di KPP Bekasi Utara)** 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, 03 Januari 2022

Yang membuat pernyataan,


Farah Alifia Kansya

201810315038

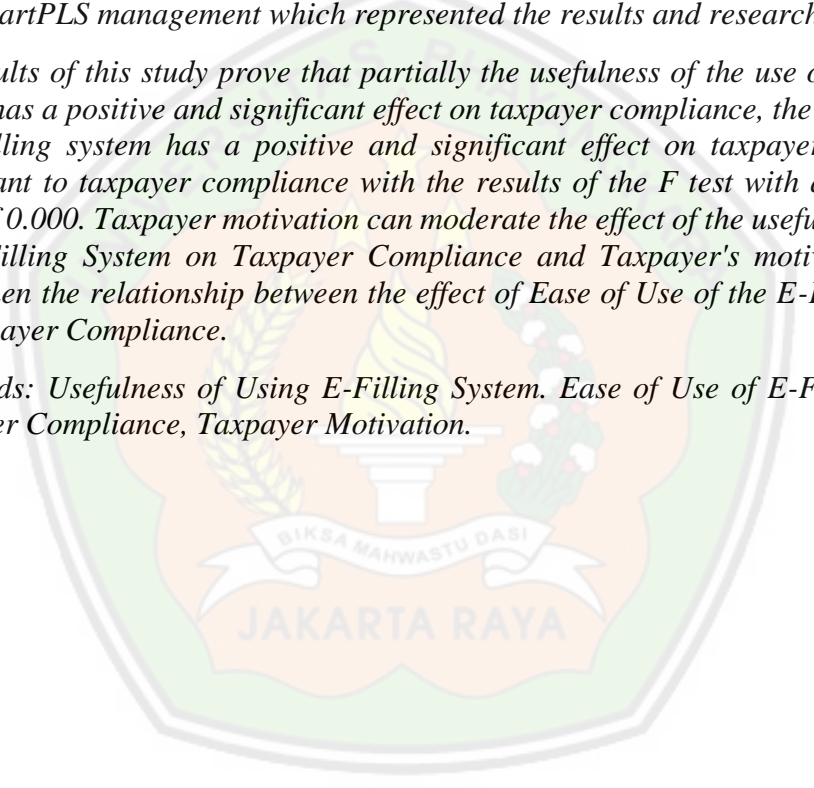
ABSTRACT

Farah Alifia Kansya, 201810315038. *The Effect of the Usefulness and Ease of Use of the E-Filling System on individual Taxpayer Compliance during the Covid-19 Pandemic with Taxpayer Motivation as a Moderating Variable.*

This study uses a quantitative research approach, aimed at estimating and testing the effect of the Usefulness of Using the E-Filling System and the Ease of Use of the E-Filling System on Individual Taxpayer Compliance During the Covid-19 Pandemic with Taxpayer Motivation as a Moderating Variable at KPP North Bekasi, either partially or collectively. The population in this study is an individual taxpayer at the KPP North Bekasi. The sample used was 100 respondents. The sampling technique used in this research is using purposive sampling. Data analysis in this study used multiple linear regression statistical tools and Moderated Regression Analysis (MRA) with SmartPLS management which represented the results and research hypotheses.

The results of this study prove that partially the usefulness of the use of the e-filling system has a positive and significant effect on taxpayer compliance, the ease of use of the e-filling system has a positive and significant effect on taxpayer compliance. significant to taxpayer compliance with the results of the F test with a significance value of 0.000. Taxpayer motivation can moderate the effect of the usefulness of using the E-Filling System on Taxpayer Compliance and Taxpayer's motivation cannot strengthen the relationship between the effect of Ease of Use of the E-Filling System on Taxpayer Compliance.

Keywords: Usefulness of Using E-Filling System. Ease of Use of E-Filling System, Taxpayer Compliance, Taxpayer Motivation.



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
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Secara Teoritis.....	7
1.4.2 Secara Praktis.....	8
1.5 Batasan Masalah.....	9
1.6 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Tinjauan Literatur.....	11
2.1.1 TAM (<i>Technology Acceptance Model</i>).....	11
2.1.2 Teori Perilaku Berencana (<i>Theory of Planned Behavior</i>).....	14
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak.....	17

2.1.4 Sistem <i>E-Filling</i>	20
2.1.5 Kebermanfaatan Penggunaan Sistem <i>E-Filling</i>	23
2.1.6 Kemudahan Penggunaan Sistem <i>E-Filling</i>	26
2.1.7 Motivasi Wajib Pajak	28
2.2 Peneliti Terdahulu	31
2.3 Kerangka Pemikiran.....	33
2.4 Pengembangan Hipotesis	33
2.4.1 Pengaruh Kebermanfaatan Penggunaan Sistem <i>E-Filling</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	33
2.4.2 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Sistem <i>E-Filling</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	34
2.4.3 Pengaruh Kebermanfaatan Penggunaan Sistem <i>E-Filling</i> dan Kemudahan Penggunaan Sistem <i>E-Filling</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	35
2.4.4 Motivasi Wajib Pajak dapat Memoderasi Pengaruh Kebermanfaatan Penggunaan Sistem <i>E-Filling</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	36
2.4.5 Motivasi Wajib Pajak dapat Memoderasi Pengaruh Kemudahan Penggunaan Sistem <i>E-Filling</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1 Desain Penelitian.....	37
3.2 Tahapan Penelitian	37
3.3 Model Konseptual Penelitian.....	39
3.4 Operasional Variabel	40
3.4.1 Variabel <i>Dependen</i> (Y).....	40
3.4.2 Variabel <i>Independen</i> (X).....	40
3.4.3 Variabel Moderasi (M)	40

3.4.4 Instrumen Penelitian	40
3.5 Waktu dan Tempat Penelitian.....	42
3.6 Metode Pengambilan Sampel	42
3.6.1. Populasi	42
3.6.2. Sampel.....	42
3.7 Teknik Pengumpulan Data	43
3.8 Jenis Data	44
3.9 Metode Analisis Data.....	44
3.10 Analisis Statistik Deskriptif	46
3.11 Evaluasi Model PLS	46
3.11.1. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	46
3.11.2. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	48
3.12 Uji Hipotesis	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Profil Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Bekasi Utara.....	51
4.1.1 Visi dan Misi KPP Bekasi Utara.....	51
4.1.2 Wilayah Kerja KPP Bekasi Utara.....	51
4.1.3 Struktur Organalisasi KPP Bekasi Utara	53
4.2 Hasil Penelitian.....	53
4.2.1 Penyebaran dan Pengembali Kuesioner	53
4.2.2 Karakteristik Responden.....	54
4.3 Analisis Statistik Deskriptif	59
4.3.1 Analisis Statistik Deskriptif Variabel X1	59
4.3.2 Analisis Statistik Deskriptif Variabel X2	59
4.3.3 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Y.....	60
4.3.4 Analisis Statistik Deskriptif Variabel M.....	61

4.4	Hasil Analisis Data.....	62
4.4.1	Model PLS (Partial Least Square).....	62
4.4.2	Pengujian <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran).....	63
4.4.3	Pengujian <i>Inner Model</i> (Model Struktural).....	70
4.4.4	Pengujian Hipotesis.....	73
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian.....	75
BAB V PENUTUP.....		80
5.1	Kesimpulan.....	80
5.2	Impikasi Manajerial.....	82
5.3	Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data APBN 2016-2020	1
Tabel 1. 2 Rasio Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Tahun 2016-2020.....	3
Tabel 2. 1 Peneliti Terdahulu.....	31
Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian	40
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	44
Tabel 4. 1 Penyebaran dan Pengumpulan Kuisisioner	53
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Usia	55
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	56
Tabel 4. 5 Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	57
Tabel 4. 6 Karakteristik Berdasarkan Lamanya Penggunaan <i>E-Filling</i>	58
Tabel 4. 7 <i>Outer Loading</i>	64
Tabel 4. 8 <i>Cross Loading</i>	65
Tabel 4. 9 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	67
Tabel 4. 10 Nilai Korelasi Antar Indikator Dengan Nilai Akar Kuadrat AVE.....	68
Tabel 4. 11 <i>Composite Reliability</i>	69
Tabel 4. 12 <i>R-Square</i>	71
Tabel 4. 13 <i>Path Coefficient</i>	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	12
Gambar 2.2 Model <i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i>	15
Gambar 2.3 TPB Dalam Aspek Kepatuhan Wajib Pajak.....	16
Gambar 2.4 Langkah-Langkah Untuk Menggunakan Sistem <i>E-Filling</i>	22
Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	37
Gambar 3.2 Model Konseptual.....	39
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi KPP Bekasi Utara.....	53
Gambar 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	54
Gambar 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Gambar 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	56
Gambar 4. 5 Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	57
Gambar 4. 6 Karakteristik Berdasarkan Lamanya Penggunaan <i>E-Filling</i>	58
Gambar 4. 7 Model Penelitian PLS.....	62
Gambar 4. 8 <i>Outer Model</i>	63
Gambar 4. 9 <i>Inner Model</i>	71

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Permohonan Riset
2. Surat Persetujuan Riset
3. Uji Referensi Skripsi
4. Tabel Peneliti Terdahulu
5. Kuesioner Penelitian
6. Tabulasi Data
7. Tabel Uji F
8. Hasil Pengolahan Data SmartPLS versi 3.3.5
9. Uji Plagiat
10. Kartu Konsultasi Bimbingan Proposal Skripsi dan Bimbingan Skripsi
11. Daftar Riwayat Hidup

