

**PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, KEMUDAHAN DAN KEPUASAN
WAJIB PAJAK TERHADAP PENGGUNAAN *E-FILING*
(Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama
Cibitung Kabupaten Bekasi)**

SKRIPSI

**Disusun oleh:
Alia Hermawati
201810315133**



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

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-filing* (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Cibitung Kabupaten Bekasi)

Nama Mahasiswa : Alia Hermawati

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810315133

Program Studi/Fakultas : Akuntansi/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 11 Juli 2022



Jakarta, 21 Juli 2022

MENYETUJUI,
Pembimbing

Dr. Cris Kuntadi, SE., M.M

NIDK : 8838510016

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-filing* (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Cibitung Kabupaten Bekasi)

Nama Mahasiswa : Alia Hermawati

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810315133

Program Studi/Fakultas : Akuntansi/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 11 Juli 2022

Jakarta, 21 Juli 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Wastam Wahyu Hidayat, S.E., M.M
NIDN : 0412056705


Penguji I : Dr. Cris Kuntadi, S.E., M.M
NIDK : 8838510016

Penguji II : Rachmat Pramukty, S.E., M.Si
NIDN : 0304068407




MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Akuntansi


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

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak
NIDN : 0318107101

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Kasih dan Anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“Persepsi Kegunaan, Kemudahan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-filing* (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Cibitung)”** dengan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Dalam penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, sejak dari perencanaan maupun penulisan serta bantuan lainnya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, SH., M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
2. Dr.Istianingsih, S.E., M.S.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Amor Marundha, S.E.,Ak.,M.Ak.,CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Dr. Cris Kuntadi, SE., M.M sebagai Dosen Pembimbing yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi.
5. Dr. Idel Eprianto S.E., M.M sebagai Dosen PA kelas A3 angkatan 2018 yang telah memotivasi dalam penyelesaian skripsi ini
6. Kepada orang tua saya yaitu Bapak Herman dan Ibu Marnih yang selalu mendukung saya, memberikan semangat dan motivasi serta doa dan restu.
7. Teman – teman seperbimbingan skripsi yaitu Mila Maretania Sunarya, Ursula Uci Rosalinda dan Karina Sulistia
8. Terima kasih kepada teman seperjuangan skripsi yaitu Miftahussa’adah dan Nur Fauziah yang saling support satu sama lain dan terima kasih kepada semua pihak

yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkn satu persatu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan. Semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan khususnya bagi penulis sendiri.

Jakarta, 22 Juli 2022



Alia Hermawati

NPM : 201810315133

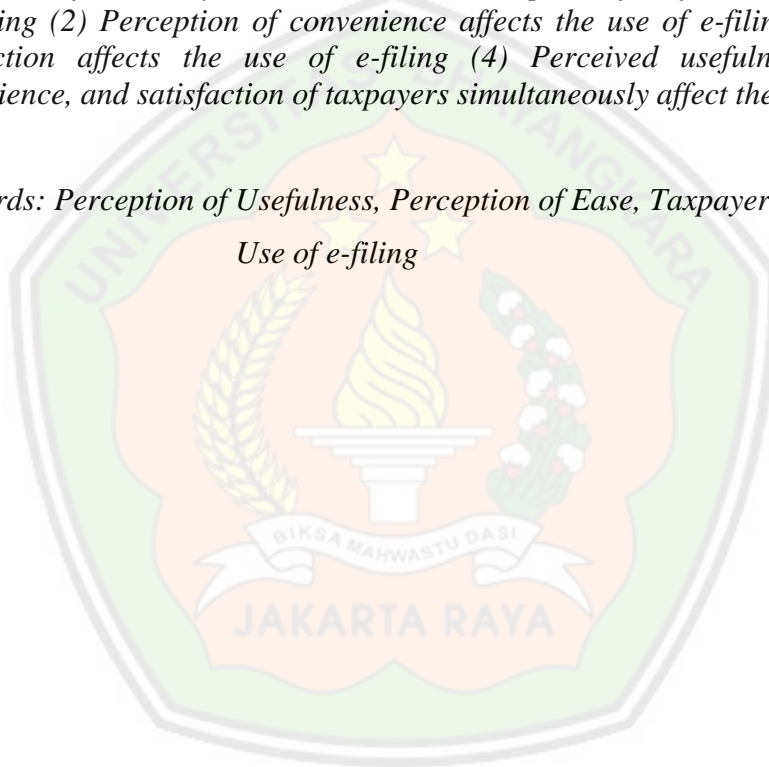


ABSTRACT

Alia Hermawati (201810315133). The Influence of Perceived Usefulness, Ease and Satisfaction of Taxpayers on the Use of E-filing (Case Study on Individual Taxpayers at KPP Pratama Cibitung Bekasi).

This study aims to determine the effect of perceived usefulness, perceived convenience and satisfaction of taxpayers on the use of e-filing. The population in this study are individual taxpayers who are registered at KPP Pratama Cibitung in 2021, totaling 512.513 taxpayers. Sampling in this study using the Slovin formula, as many as 100 respondents using purposive sampling technique. Technical analysis of data using multiple linear regression analysis with SPSS 25 program. The results of this study indicate that: (1) Perception of usefulness affects the use of e-filing (2) Perception of convenience affects the use of e-filing (3) taxpayer satisfaction affects the use of e-filing (4) Perceived usefulness, perceived convenience, and satisfaction of taxpayers simultaneously affect the use of e-filing.

Keywords: Perception of Usefulness, Perception of Ease, Taxpayer Satisfaction, Use of e-filing

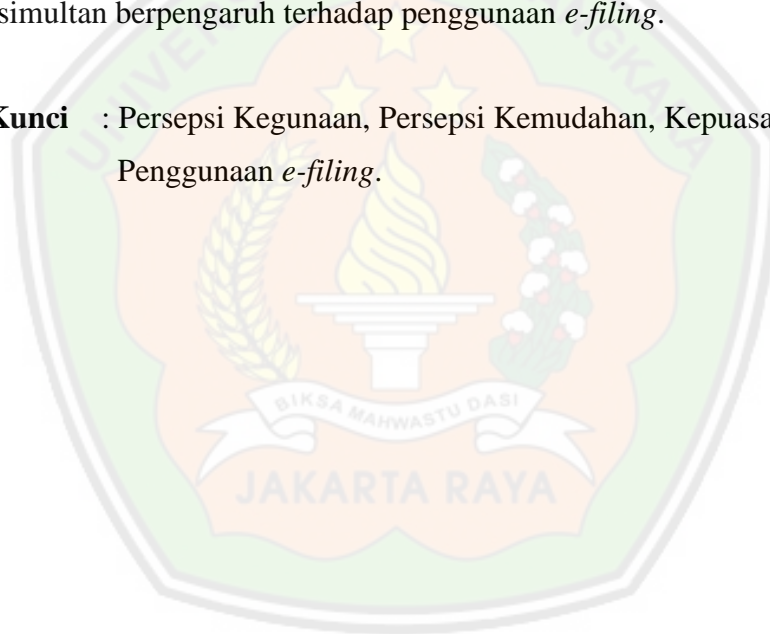


ABSTRAK

Alia Hermawati (201810315133). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-filing* (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cibitung Bekasi).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*. populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Cibitung pada tahun 2021 yang berjumlah 512.513 wajib pajak. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin, yaitu sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknis analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan program SPSS 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* (2) Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* (3) kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* (4) Persepsi kegunaan, Persepsi kemudahan, dan kepuasan wajib pajak secara simultan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

Kata Kunci : Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan Wajib Pajak, Penggunaan *e-filing*.



LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-filing* (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Cibitung Kabupaten Bekasi)” ini adalah 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 dikemudian 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.

Jakarta, 22 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Alia Hermawati

NPM : 201810315133

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
LAMPIRAN.....	xvii
BAB I I	
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Masalah	6
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	8
2.2 Perpajakan	9
2.2.1 Pengertian Perpajakan.....	9

2.2.2	Jenis Pajak.....	10
2.2.3	Fungsi Pajak.....	11
2.2.4	Sistem Pemungutan Pajak.....	11
2.2.5	Wajib Pajak.....	12
2.2.6	Surat pemberitahuan (SPT).....	13
2.3	<i>E-filing</i>	13
2.4	Penggunaan <i>E-filing</i>	15
2.5	Persepsi.....	16
2.6	Persepsi Kegunaan.....	16
2.7	Persepsi Kemudahan.....	17
2.8	Kepuasan Wajib Pajak.....	18
2.9	Penelitian Terdahulu.....	19
2.10	Kerangka Pikir.....	24
2.11	Pengembangan Hipotesis.....	24
BAB III.....		27
METODE PENELITIAN.....		27
3.1	Desain Penelitian.....	27
3.2	Tahapan Penelitian.....	27
3.2.1	Tahapan Perencanaan.....	28
3.2.3	Tahapan Penulisan.....	28
3.2.2	Tahapan Pelaksanaan.....	28
3.3	Operasional Variabel.....	28
3.3.1	Variabel Bebas.....	29
3.3.2	Variabel Terikat.....	30
3.4	Pengukuran Variabel.....	32
3.4.1	Persepsi Kegunaan.....	32

3.4.2	Persepsi Kemudahan	32
3.4.3	Kepuasan Wajib Pajak	33
3.4.4	Penggunaan <i>E-filing</i>	33
3.5	Waktu Dan Tempat Penelitian	33
3.6	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Data	34
3.7	Jenis dan Sumber Data	36
3.8	Metode Analisis Data	36
3.8.1	Analisis Deskriptif	36
3.8.2	Pengujian Instrumen Penelitian	36
3.8.3	Uji Asumsi Klasik	37
3.8.4	Analisis Linier Berganda	38
3.8.5	Uji Hipotesis	39
BAB IV		41
HASIL DAN PEMBAHASAN		41
4.1	Deskripsi Objek Penelitian dan Responden	41
4.1.1	Sejarah KPP Pratama Cibitung	41
4.1.2	Visi KPP Pratama Cibitung	44
4.1.3	Misi KPP Pratama Cibitung	44
4.1.4	Struktur Organisasi KPP Pratama Cibitung	44
4.1.5	Tugas Pegawai KPP Pratama Cibitung	45
4.2	Karakteristik Responden	46
4.3	Analisis Deskriptif	50
4.4	Uji Instrumen Penelitian	51
4.4.1	Uji Validitas	51
4.4.2	Uji Reliabilitas	53
4.5	Uji Asumsi Klasik	54

4.5.1	Uji Normalitas.....	54
4.5.2	Uji Multikolinieritas.....	56
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas.....	57
4.6	Uji Regresi Linier Berganda	58
4.6.1	Uji Parsial (Uji T)	59
4.6.2	Uji Simultan (Uji F)	60
4.6.3	Uji Koefisien Determinasi (Uji R ²).....	61
4.7	Hasil Dan Pembahasan.....	61
BAB V.....		65
KESIMPULAN DAN SARAN.....		65
5.1	Kesimpulan	65
5.2	Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA		67



DAFTAR TABEL

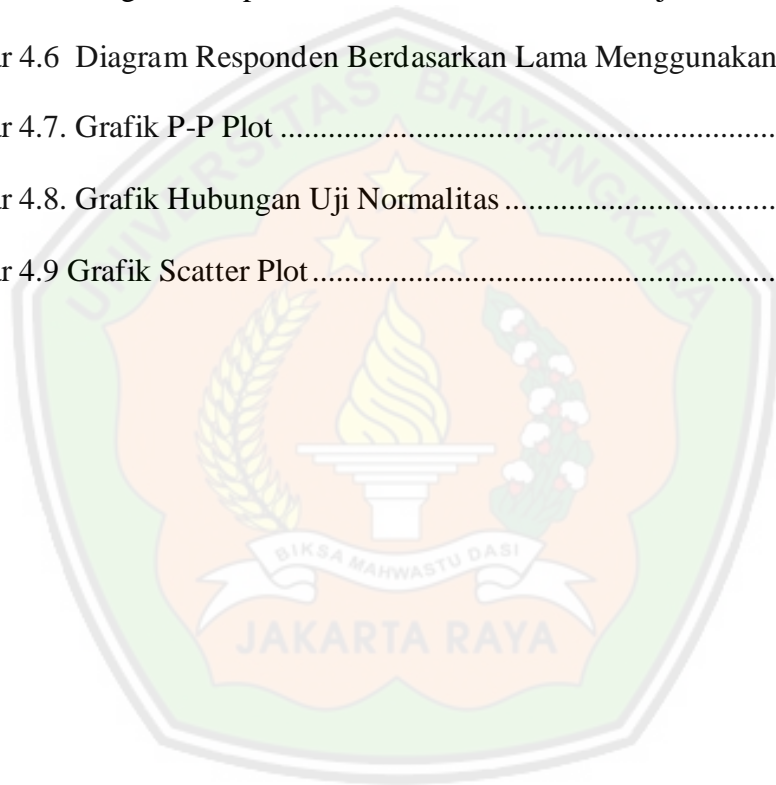
Tabel 1.1 Wajib Pajak Terdaftar Wajib SPT Tahun 2016-2020	2
Tabel 1.2 Jumlah Wajib Pajak yang Menggunakan <i>e-filing</i> tahun 2016-2020	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	30
Tabel 3.2 Persepsi Kegunaan	32
Tabel 3.3 Persepsi Kemudahan	32
Tabel 3.4 Kepuasan Wajib Pajak	33
Tabel 3.5 penggunaan <i>e-filing</i>	33
Tabel 3.6 Skala Likert	35
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	48
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	49
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan <i>E-filing</i>	49
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif	49
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Persepsi Kegunaan (X1).....	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Persepsi Kemudahan (X2).....	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Wajib Pajak (X3).....	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Penggunaan <i>E-filing</i> (Y)	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Kegunaan (X1)	53
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Kemudahan (X2).....	53
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Wajib Pajak (X3)	54
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Penggunaan <i>E-filing</i> (Y).....	54

Tabel 4.15 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	55
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas	56
Tabel 4.17 Hasil Uji Linier Berganda	58
Tabel 4.18 Hasil Uji Parsial (Uji T)	59
Tabel 4.19 Hasil Uji F	60
Tabel 4.20 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	61



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 kerangka berpikir.....	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Cibitung	44
Gambar 4.2 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Gambar 4.3 Diagram Responden Berdasarkan Usia.....	47
Gambar 4.4 Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan	48
Gambar 4.5 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	49
Gambar 4.6 Diagram Responden Berdasarkan Lama Menggunakan <i>E-filing</i>	48
Gambar 4.7. Grafik P-P Plot	55
Gambar 4.8. Grafik Hubungan Uji Normalitas	56
Gambar 4.9 Grafik Scatter Plot.....	57



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	: Uji Plagiarisme
LAMPIRAN 2	: Uji Referensi
LAMPIRAN 3	: Surat Izin Riset
LAMPIRAN 4	: Kuesioner Penelitian
LAMPIRAN 5	: Rekapitulasi Hasil Kuisisioner
LAMPIRAN 6	: Statistik Deskriptif
LAMPIRAN 7	: Pengujian Instrumen
LAMPIRAN 8	: Uji Asumsi Klasik
LAMPIRAN 9	: Analisis Regresi Linier Berganda
LAMPIRAN 10	: Biodata Diri
LAMPIRAN 11	: Buku Bimbingan
LAMPIRAN 12	: R Tabel
LAMPIRAN 13	: F Tabel
LAMPIRAN 14	: T Tabel

