

# **ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENGGUNAAN E- FILING BAGI WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA KELAPA GADING**

**(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi  
di KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading)**

**Oleh:**

**Nama: Noviana Halim**

**NIM: 38130105**

**Skripsi**

**Diajukan sebagai salah satu syarat**

**Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi**

**Jurusan Akuntansi**

**Konsentrasi Perpajakan**



**KWIK KIAN GIE**  
**SCHOOL OF BUSINESS**

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**MEI 2017**

**Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



# PENGESAHAN

## ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENGGUNAAN E- FILING BAGI WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA KELAPA GADING

(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar  
di KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading)

Diajukan Oleh

Nama : Noviana Halim

NIM : 38130105

Jakarta, Mei 2017

Disetujui Oleh:

Pembimbing



(Bambang Sugiarto, Drs., M.M., M.Ak.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2017



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## ABSTRAK

Noviana Halim/ 38130105 / 2017 / Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *e-Filing* Bagi Wajib Pajak di KPP Pratama Kelapa Gading / Pembimbing: Bambang Sugiarto, Drs., M.M., M.Ak.

Perkembangan teknologi kini semakin maju dan berkembang dengan sangat pesat. Semua informasi dapat dengan mudah kita dapatkan melalui jaringan internet. Direktorat Jenderal Pajak terus mengembangkan inovasi dalam pelaporan kewajiban perpajakan bagi wajib pajak menjadi lebih mudah dan praktis seiring dengan perkembangan teknologi, salah satunya dengan membuat kebijakan pelaporan melalui *e-filing*.

*E-Filing* merupakan aplikasi komputer yang digunakan untuk membantu Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT Elektronik ke KPP melalui saluran tertentu yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Dengan adanya *e-filing* maka Wajib Pajak dapat memperoleh kemudahan dan kepuasan dalam melaporkan kewajibannya.

Metodologi penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan studi formal yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang terdapat pada batasan masalah. Dengan desain deskriptif, yang bersifat suatu paparan untuk mendeskripsikan hal-hal yang ditanyakan dalam penelitian. Data dan informasi diperoleh dari hasil kuesioner yang diisi oleh para responden, yaitu 110 Wajib Pajak Orang Pribadi. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah persepsi kemudahan penggunaan dan kepuasan wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*.

Setelah dilakukan analisis kuesioner dan analisis regresi linear, pada variabel penggunaan *e-filing*, menghasilkan persentase sangat baik sebesar 84,9%. Untuk variabel persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh sebesar 36,1% sedangkan persepsi kepuasan pengguna berpengaruh sebesar 43,3 % terhadap penggunaan *e-filing*.

Hasil penelitian menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan variabel persepsi kemudahan penggunaan dan kepuasan terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading, Jakarta Utara.



## ABSTRACT

Noviana Halim / 38130105 / 2017 / Analysis of Effect of Perceived Ease of Use and Satisfaction of Taxpayers Against Use of e-Filing For Taxpayers in Kelapa Gading STO / Supervisor: Bambang Sugiarto, Drs., M.M., M.Ak.

Technological developments are now growing very rapidly and more advanced. All information can be easily got through the Internet. The Directorate General of Taxes keeps developing innovations in the reporting of tax obligations for taxpayers to be more convenient and practical in line with technological developments, one of them with a policy of reporting via e-filing.

E-Filing is a computer application which is used to assist the taxpayer in the SPT Electronics to TDO through certain channels established by the Directorate General of Taxation. With e-filing, the taxpayer can obtain benefit, convenience and satisfaction in reporting their tax liabilities.

The research methodology which is used by using formal study aimed to answer the questions contained in the problem definition. With descriptive design, which is an exposure to describe things that are asked in the study. Data and information are obtained from questionnaires filled out by the 110 individual taxpayer respondents. Variables which are used in this research is the perception of perceived ease of use and satisfaction of taxpayers in the use of e-filing.

After the analysis of questionnaires and linear regression analysis, the variable use of e-filing, produces very good percentage of 84.9%. For variable perception of the perceived ease of use effect of 36.1% while the perception of user satisfaction effect of 43.3% on the use of e-filing.

The conclusion of the research is significant influence of perception variable of ease of use and satisfaction toward the use of e-filing for taxpayer listed in KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading, North Jakarta.





## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas berkat dan rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir berupa skripsi yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana jurusan Akuntansi konsentrasi Perpajakan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie dengan baik dan tepat pada waktunya.

Dalam pembuatan dan penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Ijinkan saya untuk mengucapkan terimakasih kepada pihak – pihak yang sudah membantu dan memberikan dampak yang besar bagi penulis selama proses pembuatan dan penyusunan skripsi ini yakni :

1. Bapak Bambang Sugiarto, Drs., M.M.,M.Ak., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan, pengarahan, saran, serta kritik yang membangun dalam proses penulisan skripsi ini.
2. Bapak Nurjayanto dan Bapak Amran, selaku pelayan pajak yang telah meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan dan informasi mengenai data-data perpajakan yang digunakan dalam pembuatan skripsi ini.
3. Seluruh jajaran manajemen, wali dosen, dosen, staf administrasi, staf perpustakaan, staf copy center, maintenance, OB, satpam dan seluruh karyawan di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mendukung dan membantu penulis dalam kegiatan belajar hingga selesainya studi penulis.
4. Seluruh keluarga penulis: Papa (Halianto), Mama (Mina Halim), Cici (Selviana Halim), dan Koko (Stevan Halim), yang telah selalu memotivasi dan mendoakan penulis sejak awal perkuliahan, menjalani perkuliahan, hingga selesainya skripsi.
5. Teman – teman seperjuangan yang telah membantu memberikan motivasi, semangat, dukungan, doa, dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini yaitu Sinsiana, Yurita Tan Wajaya, dan Angelia Yosefine.



6. Teman-teman pengurus, pengerja, aktivis dan alumni UKM PD MALEAKHI yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis selama proses pembuatan dan penyusunan skripsi ini.
7. Teman-teman Glow dan teman – teman Pemuda Remaja Gepembri Kelapa Gading yang selalu memberikan semangat kepada penulis selama pembuatan skripsi ini.
8. Teman – teman, koko dan cici yang membantu dan memotivasi penulis dalam pembuatan skripsi yaitu Ko Valen, Ci Jessica, Jessica Lie, Pak Rahman, Ko Willy, Ci Monik, Marissa Hestina, Ko Yosua, Kevin Chandra, Yemima Manurung, Ryan Putra Cahyadi, Felicia.
9. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebut satu per satu, yang telah membantu peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan baik dalam isi, bahasa, maupun penyajiannya. Oleh karena itu, penulis berharap pembaca dapat memberikan setiap kritik dan saran yang membangun kepada penulis.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan informasi dan panduan yang bermanfaat bagi para pembaca. Terima kasih.

Jakarta, 10 Mei 2017

Noviana Halim





c. Sistem Perpajakan .....	9
d. Asas Pemungutan Pajak .....	10
2. Pemahaman Tentang Wajib Pajak .....	11
3. Ketentuan Umum Tata Cara Perpajakan .....	11
a. Nomor Pokok Wajib Pajak .....	12
b. Surat Pemberitahuan .....	12
4. Pajak Penghasilan .....	13
5. Pemahaman <i>e-Filing</i> .....	17
6. Pemahaman Persepsi .....	22
a. Persepsi Kemudahan Penggunaan .....	23
b. Persepsi Kepuasan .....	24
B. Penelitian Terdahulu .....	25
C. Kerangka Pemikiran .....	27
D. Hipotesis Penelitian .....	28
E. Kerangka Teoritis .....	28

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,  
penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

A. Obyek Penelitian .....	29
B. Metode Penelitian .....	29
C. Variabel Penelitian .....	32
D. Teknik Pengumpulan Data .....	34
E. Teknik Pengambilan Sampel .....	34
F. Teknik Analisis Data .....	35
1. Uji Skala Likert .....	35
2. Uji Reliabilitas dan Uji Validitas .....	37





a. Uji Reliabilitas .....	37
b. Uji Validitas .....	38
3. Uji Asumsi Klasik .....	39
a. Uji Normalitas .....	39
b. Uji Multikolinearitas .....	40
c. Uji Heteoskedastisitas .....	40
d. Uji Autokorelasi .....	41
4. Analisis Regresi Linear .....	42
5. Uji Hipotesis .....	43

#### BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Responden .....	45
B. Analisis dan Pembahasan .....	45
1. Analisis Kuesioner Terhadap Persepsi dan <i>e-Filing</i> .....	46
2. Hasil Uji Instrumen Kuesioner .....	50
a. Hasil Uji Reliabilitas .....	50
b. Hasil Uji Validitas .....	53
3. Pengujian Asumsi Klasik .....	55
a. Uji Normalitas .....	55
b. Uji Multikolinearitas .....	57
c. Uji Heteroskedastisitas .....	58
d. Uji Autokorelasi .....	59
4. Analisis Regresi Linear .....	61
a. Persepsi Kemudahan Penggunaan .....	61
b. Persepsi Kepuasan .....	62

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



5. Pengujian Hipotesis .....	63
a. Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan <i>e-Filing</i> .....	63
b. Pengaruh Persepsi Kepuasan Terhadap Penggunaan <i>e-Filing</i> .....	65
C. Hasil Penelitian .....	67
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>69</b>
A. Kesimpulan .....	69
B. Saran .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>74</b>
<b>SURAT IZIN RISET .....</b>	<b>88</b>
<b>DATA KPP .....</b>	<b>89</b>

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**BAB V**

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**SURAT IZIN RISET**

**DATA KPP**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tabel Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 3.1	Tabel Variabel Penelitian.....	32
Tabel 3.2	Hasil Skala Likert (n=100) .....	36
Tabel 3.3	Hasil Skala Likert (n=110) .....	36
Tabel 4.1	Hasil Uji Skala Likert Persepsi Kemudahan.....	46
Tabel 4.2	Hasil Uji Skala Likert Persepsi Kepuasan .....	47
Tabel 4.3	Hasil Uji Skala Likert Penggunaan <i>e-Filing</i> .....	47
Tabel 4.4	Kesimpulan Hasil Uji Hasil Skala Likert Persepsi Kemudahan .....	48
Tabel 4.5	Kesimpulan Hasil Uji Hasil Skala Likert Persepsi Kepuasan .....	48
Tabel 4.6	Kesimpulan Hasil Uji Hasil Skala Likert Penggunaan <i>e-Filing</i> .....	49
Tabel 4.7	Hasil Uji Realibilitas Persepsi Kemudahan .....	50
Tabel 4.8	Kesimpulan Hasil Uji Realibilitas Persepsi Kemudahan.....	51
Tabel 4.9	Hasil Uji Realibilitas Persepsi Kepuasan.....	51
Tabel 4.10	Kesimpulan Hasil Uji Realibilitas Persepsi Kepuasan .....	52
Tabel 4.11	Hasil Uji Realibilitas Penggunaan <i>e-Filing</i> .....	52
Tabel 4.12	Kesimpulan Hasil Uji Realibilitas Penggunaan <i>e-Filing</i> .....	53
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas .....	54
Tabel 4.14	Kesimpulan Hasil Uji Validitas .....	54
Tabel 4.15	Hasil Uji Autokorelasi Penggunaan <i>e-Filing</i> .....	60
Tabel 4.16	Hasil Uji Regresi Linear Persepsi Kemudahan .....	61
Tabel 4.17	Hasil Uji Regresi Linear Persepsi Kepuasan .....	63

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruhnya tanpa izin IBIKKG.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Tabel 4.18	Hasil Uji Hipotesis Persepsi Kemudahan .....	64
Tabel 4.19	Hasil Uji Hipotesis Determinasi Persepsi Kemudahan.....	65
Tabel 4.20	Hasil Uji Hipotesis Persepsi Kepuasan.....	66
Tabel 4.21	Hasil Uji Hipotesis Determinasi Persepsi Kepuasan .....	66

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
**Hak Cipta Dilindungi IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Perhitungan PPh 21 .....	17
Gambar 2.2	Kerangka Teoritis .....	28
Gambar 3.1	Persamaan Regresi Linear Sederhana .....	43
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas Persepsi Kemudahan .....	55
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas Persepsi Kepuasan.....	56
Gambar 4.3	Hasil Uji Normalitas Penggunaan <i>e-Filing</i> .....	56
Gambar 4.4	Hasil Uji Multikolinearitas Penggunaan <i>e-Filing</i> .....	57
Gambar 4.5	Hasil Uji Heteroskedastisitas Penggunaan <i>e-Filing</i> .....	59
Gambar 4.6	Hasil Uji Regresi Linear Persepsi Kemudahan .....	61
Gambar 4.7	Hasil Uji Regresi Linear Persepsi Kepuasan.....	63

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian .....	75
Lampiran 2	Input Data Kuesioner 110 Responden .....	77
Lampiran 3	Output SPSS Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas .....	80
Lampiran 4	Hasil Output SPSS Uji Asumsi Klasik .....	82
Lampiran 5	Hasil Output Analisis Regresi Linear .....	85
Lampiran 6	Hasil Output Uji Hipotesis .....	86
Lampiran 7	Hasil Output Koefisien Determinasi .....	87

© Hak cipta dilindungi undang-undang  
IBIKKGG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

