

**PENGARUH PERSEPSI KEBERMANFAATAN, KEMUDAHAN
PENGUNAAN, DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP
PENGUNAAN E-FILING BAGI WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA
JAKARTA KELAPA GADING**

Oleh:

Nama: Albert Harlim

NIM: 30180020

Skripsi

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Akuntansi**

Program Studi Akuntansi

Konsentrasi Perpajakan



**KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS**

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

AGUSTUS 2022



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
PENGARUH PERSEPSI KEBERMANFAATAN, KEMUDAHAN
PENGGUNAAN, DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP
PENGGUNAAN E-FILING BAGI WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA
JAKARTA KELAPA GADING

Diajukan Oleh :

Nama : Albert Harlim

NIM : 30180020

Jakarta, 9 Agustus 2022

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing

(Rizka Indri Arfianti S.E., Ak., M.M., M.Ak.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

AGUSTUS 2022

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



ABSTRAK

Albert Harlim / 30180020 / 2022 / Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filing* Bagi Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading / Dosen Pembimbing : Rizka Indri Arfianti S.E., Ak., M.M., MAk.

Teknologi informasi memiliki pengaruh yang besar terhadap perkembangan informasi dunia, karena dengan perkembangan teknologi yang begitu besar, informasi dapat menyebar dengan cepat dan setiap kejadian yang baru saja terjadi dapat kita ketahui melalui internet. Bersama dengan pesatnya perkembangan teknologi, sistem pelaporan pajak seharusnya semakin efektif dan efisien sehingga wajib pajak semakin mudah untuk mengaplikasikannya. Sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dalam pelaporan perpajakannya yang dikembangkan oleh Direktur Jendral Pajak yaitu sistem *e-filing*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading.

E-filing adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) baik SPT Masa, maupun SPT Tahunan atau Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan oleh orang pribadi maupun badan ke Direktorat Jenderal Pajak yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). Hipotesis penelitian ini adalah variabel persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*.

Objek penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang menggunakan *e-filing* dan terdaftar di KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan data yang diperoleh merupakan hasil dari penyebaran kuesioner yang dilakukan pada bulan Juni 2022. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Non-Probability Sampling* jenis *purposive sampling*. Sampel yang digunakan sebanyak 70 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis dengan menggunakan IBM SPSS Ver.25.

Hasil uji t pada penelitian ini diperoleh nilai *Sig.* 0,061 untuk variabel persepsi kebermanfaatan (X_1), nilai *Sig.* 0,038 untuk variabel persepsi kemudahan penggunaan (X_2) dan nilai *Sig.* 0,006 untuk variabel persepsi kepuasan wajib pajak (X_3). Hasil koefisien determinasi pada penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* sebesar 43,2% sedangkan sisanya 56,8% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain diluar dari model penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan terdapat cukup bukti bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*, sedangkan tidak terdapat cukup bukti bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*.

Kata Kunci : Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kepuasan Wajib Pajak, Penggunaan *E-Filing*.



ABSTRACT

Albert Harlim / 30180020 / 2022 / *The Influence of Perception Usefulness, Ease of Use and Taxpayer Satisfaction on the Use of E-Filing for Taxpayers in Kelapa Gading Small Tax Office Advisor* Rizka Indri Arfianti S.E., Ak., M.M., M.Ak.

Information technology has a great influence on the development of world information, because with the development of such a large technology, information can spread quickly and every incident that has just happened we can know through the internet. Along with the rapid development of technology, the tax reporting system should be more effective and efficient so that it is easier for taxpayers to apply it. As an effort to improve services to taxpayers in their tax reporting, the Director General of Taxes has developed an e-filing system. This research aims to determine the influence of perception usefulness, perception of ease of use and perception of taxpayer satisfaction on the use of e-filing for taxpayers in Pratama Kelapa Gading Small Tax Office.

E-filing is a method of Tax Return either Periodic Tax Return, as well as Annual Tax Return or Notification of Annual Tax Returns Extension by individuals or entities to the Directorate General of Taxes which is carried out online and in real time through Application Service Providers (ASP). The hypothesis of this research is the perception of usefulness variable, perception of ease of use and perception of taxpayer satisfaction have a positive effect on the use of e-filing.

The object of this research is an individual taxpayer who uses e-filing and is registered in Kelapa Gading Small Tax Office. This research is a quantitative research and the data obtained is the result of distributing questionnaires conducted in June 2022. The sampling method used in this research is Non-Probability Sampling type purposive sampling. The sample used was 70 respondents. The data analysis technique used is descriptive statistics, validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression analysis and hypothesis testing using IBM SPSS Ver.25.

The results of the t test in this research obtained the value of Sig. 0.061 for the perception of usefulness variable (X_1), the value of Sig. 0.038 for the perception of ease of use variable (X_2) and the value of Sig. 0.006 for the variable perception of taxpayer satisfaction (X_3). The results of the coefficient of determination in this research indicate that the influence of perception usefulness, perception of ease of use and perception of taxpayer satisfaction on the use of e-filing is 43,2% while the remaining 56,8% is influenced by other variables or factors outside of the research model.

Based on the results of this research, it can be concluded that there is sufficient evidence that perception ease of use and the perception of taxpayer satisfaction has a positive effect on the use of e-filing, while there is insufficient evidence that perception of usefulness have a positive effect on the use of e-filing.

Keywords: Perception of Usefulness, Perception of Ease of Use, Perception of Taxpayers Satisfaction, Use of E-Filing.

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



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat, rahmat, dan karunia-Nya penulis mampu membuat dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Pembuatan skripsi dilakukan sebagai pemenuhan salah satu kriteria syarat kelulusan dalam rangka Sarjana Akuntansi di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Dalam pembuatan dan penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin memberikan ucapan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada :

1. Ibu Rizka Indri Arfianti S.E., Ak., M.M., M.Ak. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan selama pembuatan skripsi ini.

2. Keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan moril dan materil selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini selesai.

3. Bapak/Ibu/Saudara/i responden yang bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini.

4. Seluruh dosen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang memberikan banyak bantuan dari awal perkuliahan untuk menyelesaikan Program studi Pendidikan Strata satu (S1).

5. Teman-teman kuliah di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah memberikan dukungan kepada penulis

6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan selama proses penyusunan skripsi.

Akhir kata, penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan pada skripsi ini. Oleh karena itu, penulis berharap pembaca dapat memberikan setiap kritik dan saran yang

membangun kepada penulis. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan informasi dan panduan yang bermanfaat bagi para pembaca.

Jakarta, 9 Agustus 2022

Albert Harlim

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 ISI

PENGESAHAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Batasan Penelitian	7
E. Rumusan Masalah	7
F. Tujuan Penelitian.....	7
G. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teoritis	9
1. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	9
2. Pajak	10
3. Wajib Pajak.....	12
4. Surat Pemberitahuan (SPT)	13
5. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)	14
6. Pajak Penghasilan (PPh).....	14
7. <i>E-Filing</i>	15
8. Persepsi.....	16
B. Penelitian Terdahulu	19
C. Kerangka Pemikiran.....	23
1. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i>	23
2. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i>	24
3. Pengaruh Persepsi Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i>	24





D. Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
1. A. Objek Penelitian	27
B. Desain Penelitian.....	27
C. Variabel Penelitian	29
1. Variabel Dependen	29
2. Variabel Independen.....	30
D. Teknik Pengumpulan Data	33
E. Teknik Pengambilan Sampel.....	34
F. Teknik Analisis Data.....	35
1. Statistik Deskriptif.....	35
2. Uji Validitas.....	35
3. Uji Reliabilitas	36
4. Uji Asumsi Klasik	36
5. Analisis Regresi Linear Berganda	37
6. Uji Hipotesis	38
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	41
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	41
B. Analisis Deskriptif.....	42
1. Pra Kuesioner	42
2. Profil Responden	43
C. Hasil Penelitian	46
1. Statistik Deskriptif.....	46
2. Uji Asumsi Klasik	53
3. Analisis Regresi Linear Berganda	56
4. Uji Hipotesis	57
D. Pembahasan.....	59
1. Pengaruh Perspesi Kebermanfaatan terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i> bagi Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading.....	59
2. Pengaruh Perspesi Kemudahan Penggunaan terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i> bagi Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading.....	60
3. Pengaruh Perspesi Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i> bagi Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading.....	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
A. Kesimpulan.....	63



B. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	68

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.



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Wajib Pajak Terdaftar dan Pengguna <i>E-Filing</i> di KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Indikator Penggunaan <i>E-Filing</i>	30
Tabel 3.2 Indikator Persepsi Kebermanfaatan	31
Tabel 3.3 Indikator Persepsi Kemudahan Penggunaan	32
Tabel 3.4 Indikator Persepsi Kepuasan Wajib Pajak	33
Tabel 3.5 Skala <i>Likert</i>	34
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Pra Kuesioner	42
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Pra Kuesioner	43
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Kepemilikan NPWP	43
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Penggunaan Sistem <i>E-Filing</i> dalam Melaporkan Pajak	44
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Terdaftar menjadi Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading	45
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Usia	46
Tabel 4.8 Hasil Statistik Deskriptif Penggunaan <i>E-Filing</i>	47
Tabel 4.9 Hasil Statistik Deskriptif Persepsi Kebermanfaatan	48
Tabel 4.10 Hasil Statistik Deskriptif Persepsi Kemudahan Penggunaan	50
Tabel 4.11 Hasil Statistik Deskriptif Persepsi Kepuasan Wajib Pajak	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolonieritas	55
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	56
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	56
Tabel 4.15 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	57
Tabel 4.16 Hasil Uji Statistik F	58
Tabel 4.17 Hasil Uji Statistik t	58

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	25
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas	54

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	68
Lampiran 2	Data Pra Kuesioner – Variabel Y	72
Lampiran 3	Data Pra Kuesioner – Variabel X1	73
Lampiran 4	Data Pra Kuesioner – Variabel X2	74
Lampiran 5	Data Pra Kuesioner – Variabel X3	75
Lampiran 6	Data Kuesioner Variabel Y	76
Lampiran 7	Data Kuesioner Variabel X1	78
Lampiran 8	Data Kuesioner Variabel X2	80
Lampiran 9	Data Kuesioner Variabel X3	82
Lampiran 10	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Y	84
Lampiran 11	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel X1	85
Lampiran 12	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel X2	86
Lampiran 13	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel X3	87
Lampiran 14	Uji Statistik Deskriptif	88
Lampiran 15	Hasil Output Uji Asumsi Klasik	90
Lampiran 16	Hasil Output Analisis Regresi Linear Berganda	91
Lampiran 17	Hasil Output Uji Hipotesis	92