

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, PERSEPSI KEMUDAHAN
PENGUNAAN, DAN PERSEPSI MANFAAT TERHADAP
KEPUASAN WAJIB PAJAK PENGGUNA *E-FILLING* DI KPP
PRATAMA KABUPATEN PONOROGO**



**OLEH:
RIAN PRA PANCA PUTRA
52415032**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI (KAMPUS KOTA MADIUN)
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2022**

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, PERSEPSI KEMUDAHAN
PENGUNAAN DAN PERSEPSI MANFAAT TERHADAP KEPUASAN
WAJIB PAJAK PENGGUNA E-FILLING DI KPP PRATAMA
KABUPATEN PONOROGO**

SKRIPSI

Diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

KAMPUS KOTA MADIUN

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

Program Studi Akuntansi

OLEH:

RIAN PRA PANCA PUTRA

52415032

PROGRAM STUDI AKUNTANSI (KAMPUS KOTA MADIUN)

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

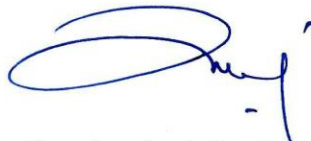
SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS SISTEM, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN
PERSEPSI MANFAAT TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK PENGGUNA E-
FILLING DI KPP PRATAMA KABUPATEN PONOROGO

OLEH:
RIAN PRA PANCA PUTRA
52415032

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing I



Sri Rustyaningsih, S.E., M.Si., Ak., CA
Tanggal : 28 April 2022

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh : Rian Pra Panca Putra NIM : 52415032
Telah diuji pada tanggal 09 Juni 2022 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji




(Sri Rustyaningsih, S.E., M.Si., Ak., CA)
NIDN 0711116902

Mengetahui,


Dekan Fakultas Bisnis




Dr. Leovicus Lasdi, MM., Ak., CA., CPA.
NIDN 0713097203

Ketua Program Studi




(Intan Immanuela, S.E., M.SA.)
NIDN 0724127401

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rian Pra Panca Putra

NIM : 52415032

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Sistem, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-filing* Di KPP Pratama Kabupaten Ponorogo

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ ditampilkan diinternet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang – Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Madiun, 23 - 06 - 2021

Yang Menyatakan



Rian Pra Panca Putra

52415032

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas berkat dan rahmat Allah SWT, serta dukungan dan partisipasi dari berbagai pihak, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Sistem, Persepsi Kemudahan Pengguna, dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-filling* Di KPP Pratama Kabupaten Ponorogo”**

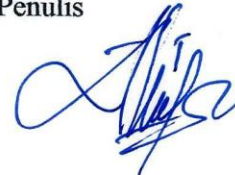
Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan semangat serta doa selama proses penyusunan skripsi, yaitu :

1. Ibu Sri Rustiyangingsih, S.E. Ak., CA. selaku Wakil Dekan Fakultas Bisnis dan Dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu memberikan bimbingan arahan dan motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
2. Ibu Intan Immanuela. S.E., M.SA selaku ketua program Studi Akuntansi dan Dosen wali kelas yang telah membimbing saya dari mulai awal masuk dan lulus serta memberikan motivasi kepada saya.
3. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kota Madiun.
4. Seluruh Staf tata usaha dan staf perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kota Madiun
5. Kedua orang tua, Bapak dan Ibu yang selalu memberikan semangat dan doa serta tanpa letih bekerja demi membiayai pendidikanku.
6. Untuk seseorang yang spesial Indah Wahyu Lestari yang telah memberikan semangat dan menemani untuk mengerjakan skripsi ini
7. Semua teman – teman khususnya prodi akuntansi yang memberikan dukungan semangat dan doa

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan adanya keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai informasi bagi yang membutuhkan.

Madiun, 23 Mei 2022

Penulis

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Rian Pra Panca Putra', written in a cursive style.

Rian Pra Panca Putra

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Sistematik Penulisan Skripsi	4
BAB II TINJUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Teori TAM (<i>Technology Acceptance Model</i>).....	6
2.1.2 <i>E-filling</i>	7
2.1.3 Wajib Pajak.....	8
2.1.4 Kualitas Sistem	8
2.1.5 Persepsi Kemudahan Penggunaan	9
2.1.6 Persepsi Manfaat.....	10
2.1.7 Kepuasan Pengguna.....	10
2.2 Penelitian Terdahulu.....	11
2.3 Pengembangan Hipotesis	12
2.3.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem <i>E-filling</i>	12

2.3.2	Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna <i>E-filling</i>	13
2.3.3	Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna <i>E-filling</i>	13
2.4	Kerangka Penelitian	14
BAB III METODE PENELITIAN.....		16
3.1	Desain Penelitian	16
3.2	Identifikasi, Definisi Operasional Variabel, dan Pengukuran Variabel	16
3.2.1	Identifikasi Variabel Penelitian	16
3.2.2	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	16
3.3	Jenis dan Sumber Data	18
3.4	Metode Pengumpulan Data	18
3.5	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	18
3.6	Analisis Data	19
3.6.1	Statistik Deskriptif	19
3.6.2	Uji Kualitas Data	19
3.6.3	Uji Asumsi Klasik.....	20
3.6.4	Analisis Regresi Linier Berganda	21
3.6.5	Uji Koefisien Determinasi	21
3.6.6	Uji F	22
3.6.7	Uji Parsial (t).....	22
BAB IV ANALISIS PEMBAHASAN		23
4.1	Gambaran umum Objek Penelitian	23
4.2	Deskripsi Data	26
4.3	Hasil Analisis Data	28
4.3.1	Uji Kualitas Data	28
4.3.2	Uji Asumsi Klasik.....	30
4.3.3	Analisis Regresi Berganda.....	34
4.3.4	Uji Koefisien Determinasi R^2	35
4.3.5	Uji F	35

4.3.6 Uji Parsial (t).....	36
4.4 Pembahasan	37
BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN.....	40
5.1 Kesimpulan.....	40
5.2 Keterbatasan	40
5.3 Saran	40
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN.....	46

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah Wajib Pajak Pengguna <i>E-filling</i> Tahun 2015-2019	2
Tabel 4 1 Data Penyebaran Kuesioner	23
Tabel 4 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	24
Tabel 4 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	24
Tabel 4 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	25
Tabel 4 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan <i>E-Filling</i>	25
Tabel 4 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan <i>E-Filling</i>	26
Tabel 4 7 Hasil Uji Statistik Deskriptif	26
Tabel 4 8 Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem (X1)	28
Tabel 4 9 Hasil Uji Validitas Persepsi Kemudahan Penggunaan (X2)	28
Tabel 4 10 Hasil Uji Validitas Persepsi Manfaat (X3)	29
Tabel 4 11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna <i>E-Filling</i> (Y)	29
Tabel 4 12 Hasil Uji Realiabilitas	30
Tabel 4 13 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	31
Tabel 4 14 Hasil Uji <i>Glejser</i>	32
Tabel 4 15 Hasil Uji Multikolinearitas	33
Tabel 4 16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	34
Tabel 4 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	35
Tabel 4 18 Hasil Uji F	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Kerangka Penelitian	14
Gambar 4 1 Hasil Uji <i>P-Plot</i>	31
Gambar 4 2 Hasil <i>Scatter plot</i> Sumber: Output SPSS 28	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran . 1 Kuesioner Penelitian.....	46
Lampiran . 2 Jawaban Responden.....	51
Lampiran . 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	57
Lampiran . 4 Hasil Uji Kualitas Data.....	57
Lampiran . 5 Uji Realibilitas	60
Lampiran . 6 Uji Normalitas	61
Lampiran . 7 Uji Heterokedasitas	62
Lampiran . 8 Uji Multikolinieritas	63
Lampiran . 9 Uji F.....	63
Lampiran . 10 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	63
Lampiran . 11 Uji Parsial (t)	64

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas sistem, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-filling*. Sampel penelitian ini wajib pajak pengguna *e-filling* di KPP Pratama Kabupaten Ponorogo diperoleh sebanyak 47 responden. Analisis hipotesis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas system, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi manfaat berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-filling*.

Kata kunci : Kualitas Sistem, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, *E-Filling*, Kepuasan Pengguna

ABSTRACT

Effect of System Quality, Perceived Ease of Use, and Perceived Benefits on E-Filing User Taxpayer Satisfaction at KPP PRATAMA, Ponorogo Regency

This study aims to examine the quality of the system, perceived ease of use and perceived benefits on the satisfaction of taxpayers who use e-filing. The research sample of taxpayers who use e-filing at KPP Pratama, Ponorogo Regency, was obtained as many as 47 respondents. Hypothesis analysis using multiple linear regression. The results showed that system quality, perceived ease of use, and perception had a significant positive effect on taxpayer satisfaction with e-filing users

Keywords: System Quality, Perceived Ease of Use, Perceived Benefits, E-Filing, User Satisfaction