

PENGARUH PERSEPSI KEMANFAATAN,
KEMUDAHAN, DAN KEPUASAN
WAJIB PAJAK TERHADAP
PENGUNAAN *E-FILING*
DI BLORA

SKRIPSI

Diajukan Kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi
Jurusan Akuntansi

OLEH:

MARIA CHRISTY ANGELINA
3203012173

JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2015

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH dan
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maria Christy Angelina

NRP : 3203012173

Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Kemudahan, dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan *E-Filing* di Blera

Menyatakan bahwa tugas akhir 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. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Surabaya,

Yang menyatakan



(Maria Christy Angelina)

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH PERSEPSI KEMANFAATAN,
KEMUDAHAN, DAN KEPUASAN
WAJIB PAJAK TERHADAP
PENGUNAAN *E-FILING*
DI BLORA

Oleh:
MARIA CHRISTY ANGELINA
3203012173

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
Untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Dosen Pembimbing I,



Adriana Marini P., SE., M.Si., Ak.
Tanggal: 11-12-2015

Dosen Pembimbing II,



Irene Natalia, SE., M.Sc., Ak.
Tanggal: 11-12-2015

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Maria Christy Angelina NRP 3203012173

Telah diuji pada tanggal 22 Desember 2015 yang dinyatakan lulus oleh tim penguji.

Ketua Tim Penguji:



Drs. Simon Haryanto, M.Ak., Ak., QIA

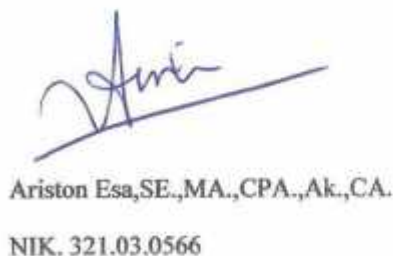
Mengetahui:

Dekan,



Dr. Lodovicus Lasdi, MM., Ak.
NIK. 321.99.0370

Ketua Jurusan,



Ariston Esa, SE., MA., CPA., Ak., CA.
NIK. 321.03.0566

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan bimbingan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi dengan judul “Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan, dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan *E-Filing* di Blora” ini dengan baik. Tujuan dari pembuatan Tugas Akhir Skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Strata 1 pada Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Penulis menyadari bahwa selama pembuatan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan pihak yang telah menyumbangkan pikiran, tenaga, bimbingan, dan motivasi kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM., Ak. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan Bapak Ariston Esa, SE., MA., CPA., Ak., CA. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, yang berhasil menciptakan suasana kampus yang kondusif, sehingga proses belajar-mengajar berjalan lancar.
2. Adriana Marini P., SE., M.Si., Ak. selaku Dosen Pembimbing I dan Irene Natalia, SE., M.Sc., Ak. selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan pengarahan,

petunjuk, perhatian, tenaga, pikiran dan bentuk dukungan lainnya kepada penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

3. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh staff Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memperlancar jalannya proses belajar mengajar dan kegiatan akademik.
4. Kedua orang tua tercinta, yang telah membesarkan, mendidik, memperhatikan, mendukung, dan selalu berdoa untuk keberhasilan anak-anaknya.
5. Kakak-kakak saya Grezia dan Caecilia, juga kakak ipar saya Hendry yang selalu memperhatikan dan mendukung, serta menyemangati ketika saya mengalami kesulitan, juga keponakan saya Jocelyn yang membuat hari-hari saya ceria meskipun mengalami kesulitan dalam mengerjakan skripsi.
6. Teman-teman saya baik yang di Surabaya maupun di Blora, yang selalu memperhatikan, mendukung, menghibur dan menyemangati agar penulis cepat menyelesaikan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna, karena keterbatasan penulis dalam membuat analisis dan mengolah kata. Segala masukan yang membangun diharapkan untuk penyempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, penulis sangat mengharapkan skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif bagi setiap pembaca. Terima Kasih dan TUHAN memberkati.

Surabaya, 22 Desember 2015

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.5. Sistematika Penulisan	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.1.1. Noviandini (2012)	9

2.1.2.	Laihad (2013)	10
2.1.3.	Sesa, dkk. (2015)	10
2.2.	Teori	12
2.2.2.	Teori <i>Technology Acceptable Model</i>	12
2.2.3.	Pajak	14
2.2.4.	Sistem Teknologi Informasi	15
2.2.5.	<i>E-Filing</i>	16
2.2.6.	Persepsi Kemanfaatan	20
2.2.7.	Persepsi Kemudahan	21
2.2.8.	Kepuasan Wajib Pajak	22
2.3.	Pengembangan Hipotesis	24
2.3.2.	Pengaruh Persepsi Kemanfaatan terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i>	24
2.3.3.	Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i>	25
2.3.4.	Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i>	26
2.4.	Model Analisis	28
BAB 3 METODE PENELITIAN		29
3.1.	Desain Penelitian	29
3.2.	Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional	30
3.2.1.	Variabel Persepsi Kemanfaatan	30
3.2.2.	Variabel Persepsi Kemudahan	31
3.2.3.	Variabel Kepuasan Wajib Pajak	31
3.2.4.	Penggunaan <i>E-Filing</i>	32

3.3.	Jenis Data dan Sumber Data	32
3.4.	Alat dan Metode Pengumpulan Data	33
3.5.	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	34
3.6.	Teknik Analisis Data.....	35
3.6.1.	Uji Kualitas Data	35
3.6.2.	Uji Asumsi Klasik.....	37
3.6.3.	Uji Hipotesis	39
BAB 4	ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1.	Karakteristik Objek Penelitian	41
4.2.	Deskripsi Data.....	41
4.2.1.	Responden.....	42
4.2.2.	Deskripsi Data	43
4.3.	Analisis Data	44
4.3.1.	Uji Kualitas Data	44
4.3.2.	Uji Asumsi Klasik.....	49
4.3.3.	Uji Hipotesis	52
4.4.	Pembahasan.....	53
BAB 5	SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN.....	60
5.1.	Simpulan	60
5.2.	Keterbatasan.....	61
5.3.	Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Sekarang	11
Tabel 4.1. Persentase Responden	42
Tabel 4.2. Statistik Deskriptif.....	43
Tabel 4.3. Uji Validitas Persepsi Kemanfaatan.....	46
Tabel 4.4. Uji Validitas Persepsi Kemudahan.....	47
Tabel 4.5. Uji Validitas Kepuasan Wajib Pajak.....	48
Tabel 4.6. Uji Validitas Penggunaan <i>E-Filing</i>	48
Tabel 4.7. Reliabilitas Variabel Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan Wajib Pajak, serta Penggunaan <i>E-Filing</i>	49
Tabel 4.8. Nilai-Nilai VIF	50
Tabel 4.9. Hasil Uji F	51
Tabel 4.10. Analisis Regresi Berganda	52

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Penelitian.....	28
Gambar 4.1. Uji Heteroskedastisitas	51
Gambar 4.2. Uji Normalitas	52

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuisisioner
- Lampiran 2. Deskripsi Responden
- Lampiran 3. Deskriptif Masing-Masing Variabel
- Lampiran 4. Uji Validitas Persepsi Kemanfaatan
- Lampiran 5. Uji Validitas Persepsi Kemudahan
- Lampiran 6. Uji Validitas Kepuasan Wajib Pajak
- Lampiran 7. Uji Validitas Penggunaan *E-Filing*
- Lampiran 8. Uji Reliabilitas Persepsi Kemanfaatan
- Lampiran 9. Uji Reliabilitas Persepsi Kemudahan
- Lampiran 10. Uji Reliabilitas Kepuasan Wajib Pajak
- Lampiran 11. Uji Reliabilitas Penggunaan *E-Filing*
- Lampiran 12. *Regression*

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuktikan Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan, dan Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Penggunaan *E-Filing*. Penelitian ini merupakan penelitian primer, dengan pendekatan survei secara personal menggunakan kuisioner. Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Blora, Kecamatan Blora, dan Kabupaten Blora. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 113 dari 157 populasi yang ada, dimana pengambilan jumlah responden dilakukan dengan menggunakan rumus slovin. Langkah awal dalam penelitian ini adalah dilakukannya uji kualitas data melalui pilot test. Pilot test ini untuk meyakinkan bahwa instrumen dalam kuisioner telah mencukupi, benar, dan mudah dipahami. Responden dalam piilot test ini adalah 3 (tiga) dosen pajak Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Uji kualitas data berikutnya adalah uji reliabilitas dan validitas, dimana uji ini digunakan untuk menguji apakah instrumen dalam kuisioner reliabel dan valid. Uji asumsi klasik yang digunakan meliputi uji multikolonieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji normalitas. Uji autokorelasi tidak digunakan dalam penelitian ini, karena dalam penelitian ini tidak dilakukan perbandingan dari tahun ke tahun. Terakhir, dilakukan uji hipotesis dan dilanjutkan dengan uji F dan uji t. Berdasarkan data yang diperoleh, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama yaitu Persepsi Kemanfaatan berpengaruh positif terhadap Penggunaan *E-Filing* terbukti dengan hasil signifikansi yang positif. Hipotesis kedua yaitu Persepsi Kemudahan berpengaruh positif terhadap Penggunaan *E-Filing* terbukti dengan hasil signifikansi yang positif. Terakhir, hipotesis ketiga yaitu Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Penggunaan *E-Filing* terbukti dengan hasil signifikansi yang positif.

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

ABSTRACT

The purpose of this study was to prove the perception of usefulness, easy perception and satisfaction taxpayers affected by the use of E-Filing form. This research was a primer research, with a personal approach using a questionnaire survey. This research was conducted in the village Blora, District Blora, and Blora. The number of the respondents in this study were 113 of the 157 existing population, whereas the number of respondents is done by using the "Slovin" formula. The initial step in this research was done through a pilot test data quality test. The pilot test was to ensure that the instrument in the questionnaire have been sufficient, correct and easily understood. Respondents in piilot this test was three (3) tax lecturer Widya Mandala Catholic University Surabaya. Next data-quality test was a test of reliability and validity, where this test was used to test whether the instrument in the questionnaire was reliable and valid. Test classic assumptions used include multicoloniarity test, heteroscedasticity test, and test for normality. Autocorrelation test was not used in this study, because in this study was not a comparison from year to year. Finally, hypothesis test and followed by F test and t test. Based on the data obtained, it can be concluded that the first hypothesis that perception of usefulness positively affects use of E-Filing as evidenced by the results positive of significance. The second hypothesis was that perception Ease positive effect on the use of E-Filing as evidenced by the results positive of significance. Finally, the third hypothesis was Satisfaction Taxpayers positive effect on the use of E-Filing as evidenced by the results positive of significance.

Keywords: E-Filing, Perceived of usefulness, Perceived of being Ease, Satisfaction Taxpayers, use of E-Filing.