

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN
FASILITAS *E-FILING* OLEH WAJIB PAJAK SEBAGAI
SARANA PENYAMPAIAN SPT (STUDI PADA
ADVOKAT DI SURABAYA)



OLEH:
EVIYANTI SOETANTO
3203010285

JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2014

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN
FASILITAS *E-FILING* OLEH WAJIB PAJAK SEBAGAI
SARANA PENYAMPAIAN SPT (STUDI PADA
ADVOKAT DI SURABAYA)**

SKRIPSI

Diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Akuntansi

OLEH:

EVIYANTI SOETANTO

3203010285

JURUSAN AKUNTANSI

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2014

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

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

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eviyanti Soetanto
NRP : 3203010285
Judul Skripsi : Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas *E-filing* Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian SPT (Studi Pada Advokat di Surabaya)

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang 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 Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

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

Surabaya, 23 Juli 2014

Yang menyatakan



(Eviyanti Soetanto)

HALAMAN PERSETUJUAN

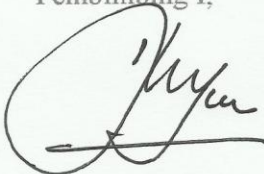
SKRIPSI

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN
FASILITAS *E-FILING* OLEH WAJIB PAJAK SEBAGAI
SARANA PENYAMPAIAN SPT (STUDI PADA
ADVOKAT DI SURABAYA)

Oleh:
EVIYANTI SOETANTO
3203010285

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



Drs. Simon Hariyanto, M.Ak, Ak., QIA

Tanggal: 15 July 2014

Pembimbing II,



Irene Natalia, SE., M.Sc., Ak.

Tanggal: 14 July 2014

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Eviyanti Soetanto NRP 3203010285
Telah diuji pada tanggal 23 Juli 2014 dan dinyatakan lulus oleh Tim
Penguji.

Ketua Tim Penguji:



Lindrawati, S.Kom., SE., M.Si.

Mengetahui:

Dekan Fakultas Bisnis,

Ketua Jurusan,



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA DARMA SURABAYA
FAKULTAS BISNIS

Dr. Lodovicus Lasdi, MM.
NIK. 321.99.0370



Ariston O.A. Esa, SE., MA., BAP., Ak.
NIK. 321.03.0566

HALAMAN MOTTO/KATA PERSEMBAHAN

Tidak Ada Hasil yang Mengkhianati Usaha

Skripsi ini saya persembahkan untuk:
Orangtua dan Keluarga Besar saya

KATA PENGANTAR

Terima kasih kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas segala kebaikan yang dianugerahkan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas *E-filing* Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian SPT (Studi Pada Advokat di Surabaya).” Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat terselesaikan tanpa bantuan dan adanya bimbingan, kasih sayang serta doa dari orang-orang yang begitu baik. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Lodovicus Lasdi, MM. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ariston Oki A. Esa, SE., MA., BAP., Ak. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Drs. Simon Hariyanto, M. Ak, Ak., QIA dan Irene Natalia, SE., M.Sc., Ak. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran serta bimbingan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir.
4. Josepha Shanti SE., M.Si., Ak. selaku Dosen Wali yang telah membantu peneliti dari semester awal hingga akhir dalam bidang akademis.

5. Seluruh Dosen di Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan ilmu selama masa perkuliahan berlangsung.
6. Hj. Abdul Malik, SH., MH selaku Ketua Kongres Advokat Indonesia yang telah mengizinkan dan membantu peneliti dalam pengisian kuesioner oleh responden.
7. Kedua orang tua penulis, Irwan Soetanto dan Rukimah yang telah memberikan dukungan moral maupun materiil, serta doa yang tiada henti yang mereka ucapkan.
8. Kepada kakak dan adik penulis, Ira Soetanto dan Ivania Soetanto, yang telah mendukung penulis untuk cepat menyelesaikan studi peneliti.
9. Sahabat-sahabat SMA, Shindy Untari, Nicolas Dwi, Ajeng Maharani, Indri Surya, Ricky Lutfi, dan Reni Handuwani yang selalu memberikan semangat dan doa.
10. Teman-teman kuliah dan LPM-FB, khususnya Lisa Budiharjo, Alisa Hasna, dan Nauli Pohan yang telah memberikan dukungan, semangat dan bantuan dalam menyelesaikan penelitian ini.
11. Teman-teman seperjuangan, Puji Kristiani, Theresia Monica, Rias Tuti, dan Birgita Pramesthi.
12. Teman penulis yang telah mencoba membantu untuk mengembalikan data penelitian penulis yang *corrupt*.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik

yang membangun demi penulisan yang lebih baik di masa datang.
Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak
yang berkepentingan.

Surabaya, 23 Juli 2014

Peneliti,

Eviyanti Soetanto

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO/PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
1.5. Sistematika Penulisan.....	11
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	13
2.2. Landasan Teori.....	15
2.3. Pengembangan Hipotesis	28

	2.4. Model Penelitian	35
BAB 3.	METODE PENELITIAN	
	3.1. Desain Penelitian.....	36
	3.2. Identifikasi Variabel, Definisi Operasional, dan Pengukuran Variabel	36
	3.3. Jenis Data dan Sumber Data	38
	3.4. Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	38
	3.5. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengumpulan Data.....	38
	3.6. Teknik Analisis Data	39
BAB 4.	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
	4.1. Karakteristik Objek Penelitian	46
	4.2. Deskripsi Data.....	47
	4.3. Analisis Data.....	48
	4.4. Pembahasan	62
BAB 5.	SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	
	5.1. Simpulan	69
	5.2. Keterbatasan.....	71
	5.3. Saran	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Sekarang	14
Tabel 4.1. Ringkasan Data yang Diperoleh.....	47
Tabel 4.2. Demografi Responden	48
Tabel 4.3. Statistik Deskriptif	50
Tabel 4.4. Uji Validitas dengan <i>Pearson Correlation</i>	51
Tabel 4.5. Uji Reabilitas	52
Tabel 4.6. Uji Multikolonieritas	53
Tabel 4.7. Uji Hipotesis	57
Tabel 4.8. Perhitungan Tabel Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Terhadap Penggunaan <i>E-filing</i>	61
Tabel 4.9. Statistik Deskriptif Indikator Variabel Persepsi Kegunaan	65
Tabel 4.10. Statistik Deskriptif Indikator Variabel Persepsi Kegunaan	66

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Penelitian	35
Gambar 4.1. Grafik <i>Scatter Plot</i>	54
Gambar 4.2. Grafik <i>Histogram</i> dan <i>Normal Plot</i>	55
Gambar 4.3. Hasil Pengujian Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Data Diri Advokat

Lampiran 2. Data Primer

Lampiran 3. Statistik Deskriptif

Lampiran 4. Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 5. Asumsi Klasik

Lampiran 6. Uji Koefisien Determinasi (R^2), Uji F, dan Uji T

Lampiran 7. Statistik Deskriptif Indikator Variabel Persepsi Kegunaan

Lampiran 8. Statistik Deskriptif Indikator Variabel Kepuasan

Lampiran 9. Kuesioner

ABSTRAK

E-filing adalah sebuah layanan pengiriman atau penyampaian SPT secara elektronik untuk Wajib Pajak ke Direktorat Jenderal Pajak melalui *Application Service Provider* secara *online* dan *realtime*, sehingga Wajib Pajak tidak perlu melakukan penyampaian SPT secara manual. *E-filing* merupakan salah satu sistem yang diciptakan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan dan mengoptimalkan pelayanan kepada Wajib Pajak. Namun hingga saat ini penggunaan fasilitas *e-filing* oleh Wajib Pajak masih rendah. Faktor yang mempengaruhi penggunaan fasilitas *e-filing* Wajib Pajak adalah kerumitan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, dan kepuasan pengguna terhadap sistem *e-filing*. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan fasilitas *e-filing* oleh Wajib Pajak sebagai sarana penyampaian SPT.

Objek penelitian ini adalah Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas, yaitu Advokat, di kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan analisis regresi dengan variabel mediasi (analisis jalur). Hasil analisis menunjukkan bahwa kerumitan tidak berpengaruh negatif terhadap penggunaan *e-filing*, tidak berpengaruh positif signifikan terhadap persepsi kegunaan, dan tidak berpengaruh terhadap penggunaan melalui persepsi kegunaan sebagai variabel mediasi. Selain itu, persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing* dan tidak berpengaruh terhadap penggunaan melalui persepsi kegunaan sebagai variabel mediasi, tetapi berpengaruh positif signifikan terhadap persepsi kegunaan. Sedangkan, persepsi kegunaan dan kepuasan pengguna tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*.

Kata kunci: penggunaan *e-filing*, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, kerumitan, dan kepuasan pengguna

ABSTRACT

E-filing is service delivery of SPT electronically for taxpayers to the Directorate General of Taxes via Application Service Provider online and real-time, so the taxpayer doesn't have to do it manually delivery of SPT. E-filing is one of the system created by the Directorate General of Taxes to increase and optimize service to taxpayers. But until now, the use of e-filing by taxpayers are still low. Factors affecting the use of the facility of e-filing taxpayer is complexity, perceived ease of use, perceived usefulness, and user satisfaction of the e-filing system. This study aims to examine the factors that affect the use of e-filing facility by the taxpayer as a means of delivering returns.

Object of this study is an individual taxpayer who performs, that is Advocate, in the city of Surabaya. This study using the regression analysis with the mediating variable (path analysis). The analysis showed that the complexity hasn't negative effect on using e-filing, hasn't positive significant effect on perceived usefulness, and hasn't effect on using towards perceived usefulness as intervening variabel. The perceived of use hasn't positive significant effect on using e-filing and hasn't effect on using towards on perceived usefulness as intervening variabel, but has a positif significant effect on perceived usefulness. Meanwhile, perceived usefulness and user satisfaction doesn't has significant effect on using e-filing.

Keywords: *use of e-filing, complexity, perceived ease of use, perceived usefulness, and user satisfaction*