

**PENGARUH PERILAKU WAJIB PAJAK DALAM
MEMBAYAR PAJAK TERHADAP PENERAPAN SISTEM *E-
BILLING* DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
(Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pulogadung)**

SKRIPSI

MUHAMMAD REZA HANZAH

1114000132



**PROGRAM STUDI STRATA 1 AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA**

2019

**PENGARUH PERILAKU WAJIB PAJAK DALAM
MEMBAYAR PAJAK TERHADAP PENERAPAN SISTEM *E-
BILLING* DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
(Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pulogadung)**

SKRIPSI

MUHAMMAD REZA HANZAH

1114000132



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA**

2019

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH PERILAKU WAJIB PAJAK DALAM
MEMBAYAR PAJAK TERHADAP PENERAPAN SISTEM *E-
BILLING* DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
(Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pulogadung)**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) pada program studi S-1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat kita buktikan bahwa terdapat sebuah unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya akan bersedia tanggung jawab dalam menerima saksi yang sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 16 September 2019



MUHAMMAD REZA HANZAH

NPM 1114000132

PERSETUJUAN PEMBIMBING

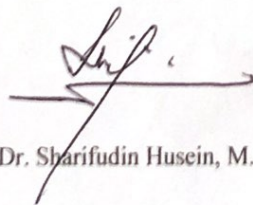
Skripsi dengan judul :

**PENGARUH PERILAKU WAJIB PAJAK DALAM
MEMBAYAR PAJAK TERHADAP PENERAPAN SISTEM *E-
BILLING* DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
(Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pulogadung)**

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) di Program Studi S-1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Bapak Dr. Sharifudin Husein, M.Ak, M.Si, Ak, CA dan diketahui oleh kepala program Studi S-1 Akuntansi, Serta dinyatakan memenuhi sebuah syarat sebagai skripsi pada Program Studi S-1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 16 September 2019

Pembimbing



Dr. Sharifudin Husein, M.Ak, M.Si, Ak, CA

Kepala, Program Studi S-1 Akuntansi



Siti Almurni, S.E., M.Ak, CAP, CAAT

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH PERILAKU WAJIB PAJAK DALAM
MEMBAYAR PAJAK TERHADAP PENERAPAN SISTEM E-
BILLING DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
(Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pulogadung)**

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselesaikan oleh Program Studi S-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal **19 September 2019** dengan nilai **A-**.

Panitian Ujian Skripsi

1. : Siti Almurni, S.E., M.Ak., CAP, CAAT
(Kepala Program Studi S-1 Akuntansi)
2. : Dr. Sharifuddin Husein, M.Ak, M.Si, CA
(Pembimbing)
3. : Jurniarti, S.E., M.Ak.
(Anggota Penguji)
4. : Rahmat Yuliansyah, SE, Ak, M.Ak, CA
(Anggota Penguji)

KATA PENGATAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi saya yang merupakan sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta.

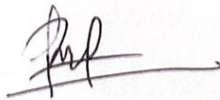
Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang saya hadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini saya akan menyampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak H. Agustian Burda, BSBA., MBA selaku Ketua Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta.
2. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
3. Bapak Dr. Sharifuddin Husein, M.Ak, M.Si, Ak, CA selaku Dosen Pembimbing saya yang sudah menyiapkan waktu atau kesabaran dalam membimbing saya dalam pembuatan skripsi ini.
4. Ibu Jurniarti, S.E., M.Ak selaku Ketua Dosen Penguji/ Penguji 1 dalam melaksanakan kegiatan ujian komperhensif atau sidang di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Bapak Rahmat Yuliansyah, SE, Ak, M.Ak, CA selaku Dosen Penguji 2 dalam melaksanakan kegiatan ujian komperhensif atau sidang di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
6. Bapak Didin, selaku karyawan/Sekretaris di Kantor Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kanwil Jakarta Timur. Lantai 25. Jalan Gatot Subroto Kav 40-42 Jakarta Selatan.
7. Ibu Herlina, selaku Karyawan/Sekretaris di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pulogadung. Lantai 2. Jalan Pramuka Raya Kav 31 Jakarta Timur, Matraman.
8. Segenap seluruh dosen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) atas ilmu dan bimbingan yang telah diberikan selama menyelesaikan studi.

9. Kedua orang tua yang tercinta dan yang saya banggakan yaitu papa Nihan dan Ibu Titin serta adik saya yang cowok Emmir Fitrah Hamzah yang sudah membantu saya untuk memberikan semangat dan dorongan baik secara moral maupun materil dalam menyelesaikan tugas akhir saya atau skripsi saya ini hingga sekarang sampai selesai pelaksanaan sidang. Terimakasih untuk doanya dan kasih nasihat maupun saran atau masukan pendapat selama ini yang tidak putus.
10. Tuti Muhadini selaku tante saya yang sudah membantu saya dari nasihat dan membantu pembayaran uang masalah kuliah dari semester 1-8 ini. Saya terima kasih kepada tante yang sudah membantu saya sejauh ini.
11. Family nanas 21 (Muhammad Qori, Andi Setiawan, Denny Januar, Muhammad Ridwan, Irul, Ari Surndi, Yendra Kaisal Diputra dan Joddi Setiawan) yang sudah membantu, setia menemani, dan memberikan saling pendapat ilmu nya selama pembuatan skripsi.
12. Family Sepejuaan (Muhammad Faisal, Randi Andian, Muhammad Fikri, Randi Rismayadi, Esterlita Fei, Elin, Safira, Hitrio, Tiwi, dan Erna). Terima kasih atas bantuannya selama pembuatan skripsi ini.
13. ContadorS1-Ak (Novali, Shabrina, Esterlita Fei, dll) terima kasih yang sudah membantu saya selama pembuatan skripsi dan masa-masa kuliah kelas 1b S1-Akuntansi.
14. Saudara saya yang sudah membantu saya juga hingga sampai selesai.

Peneliti menyadari sepenuhnya, bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/ kelemahan. Untuk itu, saya peneliti mengharapkan sebuah kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini. Demikian dan saya ucapkan terima kasih banyak atas bantuannya.

Jakarta, 16 September 2019



MUHAMMAD REZA HANZAH

NPM 1114000132

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai aktivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama	: Muhammad Reza Hanzah
NPM	: 1114000132
Program Studi	: S-1 Akuntansi
Jenis Karya	: Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Noneklusif (*non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas skripsi saya yang berjudul :

PENGARUH PERILAKU WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK TERHADAP PENERAPAN SISTEM E- BILLING DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

(Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pulogadung)

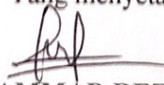
Berserta pangkat yang ada. Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini, di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, dalam mengelola bentuk pangkalan sebuah data (*database*) dalam merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya ucapkan terima kasih. dan saya yang buat skripsi ini dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 16 September 2019

Yang menyetakan,



MUHAMMAD REZA HANZAH

NPM 1114000132

Nama : Muhammad Reza Hanzah

Dosen Pembimbing :

NPM : 1114000132

Dr. Sharifudin Husein, M.Ak, M.Si, Ak, CA

Program Studi : S-1 Akuntansi

**PENGARUH PERILAKU WAJIB PAJAK DALAM
MEMBAYAR PAJAK TERHADAP PENERAPAN SISTEM *E-
BILLING* DIREKTORAT JENDERAL PAJAK**

(Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pulogadung)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh positif persepsi kemudahan pengguna sistem *e-billing*, persepsi kepuasan dalam membayar pajak, persepsi niat keinginan dalam membayar pajak terhadap penerapan sistem *e-billing* di kantor Direktorat Jenderal Pajak (Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pulogadung). Di Jakarta Timur.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kausalitas dengan pendekatan kuantitatif yang dapat diukur dengan menggunakan metode analisis regresi linear berganda dengan aplikasi SPSS 23.0. Populasi dari penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pulogadung sebanyak 238.355 orang Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah menggunakan sistem *e-billing* ini dengan banyak minimal 3 kali. Sampel ditentukan berdasarkan banyaknya jumlah wajib pajak sebanyak 100 responden Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pulogadung.

Hasil dari penelitian ini dapat dibuktikan bahwa variabel persepsi kemudahan sistem *e-billing*, persepsi kepuasan dalam membayar pajak, persepsi niat keinginan dalam membayar pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerapan sistem *e-billing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pulogadung.

Kata kunci : persepsi kemudahan pengguna, persepsi kepuasan dalam membayar pajak, persepsi niat keinginan dalam membayar pajak.

Nama : Muhammad Reza Hanzah

Dosen Pembimbing :

NPM : 1114000132

Dr. Sharifudin Husein, M.Ak, M.Si, Ak, CA

Program Studi : S-1 Akuntansi

**PENGARUH PERILAKU WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR
PAJAK TERHADAP PENERAPAN SISTEM E-BILLING
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK**

(Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pulogadung)

ABSTRAK

This study aims to determine the positive influence of user perceptions of e-billing system ease, perception of satisfaction in paying taxes, perceptions of intention to pay taxes on the application of e-billing systems in the Directorate General of Taxes Office (Jakarta Pulogadung Pratama Tax Service Office). In East Jakarta.

This study uses causality research with a quantitative approach that can be measured using multiple linear regression analysis methods with the application of SPSS 23.0. The population of this study is the taxpayers registered at the Jakarta Pulogadung Primary Tax Service Office as many as 238,355 individuals who have used this e-billing system with a minimum of 3 times. The sample was determined based on the large number of taxpayers totaling 100 respondents of the Individual Taxpayer at the Jakarta Pulogadung Primary Tax Service Office.

The results of this study can be proven that the variable perception of the ease of the e-billing system, perceived satisfaction in paying taxes, perceptions of the intention to pay taxes have a positive and significant effect on the implementation of the e-billing system at the Jakarta Pulogadung Primary Tax Service Office.

Keywords : perception of user convenience, perception of satisfaction in paying taxes, perception of intention to pay taxes.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI ...	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Masalah	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. Review Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori	10
2.2.1. Theory Acceptance Model (TAM)	11
2.2.2. Theory of Planned Behavior (TPB)	11
2.2.3. Theory of Reasoned Action (TRA)	12
2.2.4. Perpajakan	13
2.2.5. Pengertian Pajak	14
2.2.6. Fungsi Pajak	15
2.2.7. Jenis-Jenis Pajak	15
2.2.8. Sistem Pemungutan Pajak	16
2.2.9. Perilaku Wajib Pajak	17
2.2.10. Perilaku Wajib Pajak dalam Membayar Pajak	18
2.2.11. Niat Perilaku Menggunakan Sistem <i>E-billing</i>	18

2.2.12. E-system Perpajakan	19
2.2.13. Sistem <i>E-billing</i>	19
2.2.14. Penerapan Sistem <i>E-billing</i>	20
2.2.15. Pengertian Kode Billing (Kode Akun Pajak)	21
2.2.16. Cara Pembayaran Pajak dengan Sistem <i>E-billing</i>	23
2.2.17. Cara Panduan sistem <i>E-billing</i> untuk membayar pajak dan input data SSE	25
2.3. Hubungan antara Variabel Penelitian	29
2.4. Pengembangan Hipotesis	29
2.4.1. Pengaruh Perilaku Wajib Pajak dalam Persepsi Kemudahan Pengguna Sistem <i>E-Billing</i> Terhadap Penerapan Sistem <i>E-Billing</i>	29
2.4.2. Pengaruh Perilaku Wajib Pajak dalam Persepsi Kepuasan dalam Membayar Pajak Terhadap Penerapan Sistem <i>E-Billing</i>	30
2.4.3. Pengaruh Perilaku Wajib Pajak dalam Persepsi Niat Keinginan Dalam Membar Pajak Terhadap Penerapan Sistem <i>E-Billing</i>	31
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1. Strategi Penelitian	32
3.2. Populasi dan Sampel	33
3.2.1. Populasi Penelitian	33
3.2.2. Sampel Penelitian	33
3.3. Data dan Metode Pengumpulan Data	35
3.4. Definisi Operasional variabel	36
3.4.1. Variabel Bebas (Independen)	36
3.4.2. Variabel Terikat (Dependen)	36
3.5. Metode Analisis Data	39
3.5.1. Statistik Deskriptif	39
3.5.2. Uji Kualitas Data	39
3.5.3. Uji Asumsi Klasik	40
3.5.4. Analisis Regresi Linear Berganda	42
3.5.5. Uji Hipotesis	43

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1. Deskripsi Umum Objek Penelitian	45
4.1.1. Deskripsi Objek Penelitian	45
4.1.2. Deskripsi Responden Penelitian	46
4.2. Hasil Analisis Statistik Deskriptif	51
4.3. Hasil Uji Kualitas Data	53
4.3.1. Hasil Uji Validitas	53
4.3.2. Hasil Realibilitas	55
4.4. Hasil Uji Asumsi Klasik	56
4.4.1. Hasil Uji Normalitas	57
4.4.2. Hasil Uji Multikolinearitas	58
4.4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	60
4.5. Hasil Analisis Regresi Berganda	61
4.6. Hasil Uji Hipotesis	62
4.6.1. Hasil Koefiensi Determinan (R^2)	63
4.6.2. Hasil Uji t (Parsial)	64
4.7. Pembahasan	65
4.7.1. Berpengaruh Persepsi Kemudahan Pengguna Sistem <i>E-billing</i> Terhadap Penerapan sistem <i>E-billing</i>	65
4.7.2. Berpengaruh Persepsi Kepuasan dalam Membayar Pajak Terhadap Penerapan sistem <i>E-billing</i>	67
4.7.3. Berpengaruh Persepsi Niat Keinginan dalam Membayar Pajak Terhadap Penerapan sistem <i>E-billing</i>	67
BAB V KESIMPULAN	68
5.1. Kesimpulan	69
5.2. Saran	70
5.3. Keterbatasan Penelitian	71
Daftar Pustaka	72
Lampiran	75

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Indikator Penerapan Sistem <i>E-billing</i>	21
Tabel 3.1. Operasional Variabel Penelitian	37
Tabel 4.1. Sampel Penelitian	46
Tabel 4.2. Data Responden	47
Tabel 4.10. Descriptive Statistics	52
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas	53
Tabel 4.15. Hasil Uji Realiabelitas	56
Tabel 4.16. Hasil Uji Normalitas	57
Tabel 4.17. Hasil Uji Multikolinearitas	59
Tabel 4.18. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	61
Tabel 4.19. Hasil Koefisien Determinasi (R ²)	63
Tabel 4.20. Hasil Uji Statistik t	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Panduan Sistem e-billing	25
Gambar 2.5. Input Data.....	42
Gambar 2.8. SSP	43
Gambar 4.1. Hasil Normalitas	73
Gambar 4.2. Hasil Normalitas Data	74
Gambar 4.3. Hasil Uji Heterokedastisitas	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	76
Lampiran 2. Jawaban Kuesioner Penelitian	81
Lampiran 3. Hasil Ouput Data SPSS 23.0 Uji Validitas.....	91
Lampiran 4. Hasil Ouput Data SPSS 23.0 Uji Realibilitas	92
Lampiran 5. Surat Riset Penelitian	111