

**PENGARUH PELAYANAN, PERSEPSI KEBERMANFAATAN
DAN PERSEPSI KEMUDAHAN TERHADAP KEPUASAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM
PENGUNAAN E-FILING**

(Studi Kasus di KPP Pratama Jakarta Sunter)

SKRIPSI

OLEH

TRI RETNOSARI

1113000049



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

JAKARTA

2018

PENGARUH PELAYANAN, PERSEPSI KEBERMANFAATAN
DAN PERSEPSI KEMUDAHAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI DALAM
PENGUNAAN E-FILING

(Studi Kasus di KPP Pratama Jakarta Sunter)

SKRIPSI

OLEH

TRI RETNOSARI

1113000049



SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA EKONOMI

PROGRAM STUDI STRATA – 1 AKUNTANSI

JAKARTA

2018

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH PELAYANAN, PERSEPSI KEBERMANFAATAN, DAN
KEMUDAHAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DALAM PENGGUNAAN E-FILLING
(Studi Pada KPP Pratama Jakarta Sunter)**

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Strata-1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) – Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan dilingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 06 Februari 2018



TRI RETNOSARI

NPM 1113000049

PERSETUJUAN PEMBIMBING

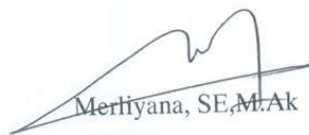
Sripsi dengan judul :

**PENGARUH PELAYANAN, PERSEPSI KEBERMANFAATAN, DAN
KEMUDAHAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DALAM PENGGUNAAN E-FILING
(Studi Pada KPP Pratama Jakarta Sunter)**

Dibuat oleh Tri Retnosari 1113000049 untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) di Program Studi S-1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Ibu Merliyana SE,M.Ak dan diketahui oleh Ketua Program Studi S-1 Akuntansi, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi S-1 Akuntansi , Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).


Jakarta, 25 Januari 2018

Menyetujui
Pembimbing



Merliyana, SE, M.Ak

Mengetahui
Ketua Proodi S-1 Akuntansi



Lies Zulfiati, DR. SE., M. Si., AK., CA





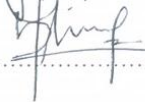
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH PELAYANAN, PERSEPSI KEBERMANFAATAN, DAN
KEMUDAHAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DALAM PENGGUNAAN E-FILING
(Studi Pada KPP Pratama Jakarta Sunter)**

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi Strata-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 13 Februari 2018 dengan nilai A

Panitia Ujian Skripsi

1. ; Lies Zulfiati, DR. SE., M. Si., AK., CA
(Ketua Prodi S-1 Akuntansi)
2. ; Siti Almurni, SE. M. Ak
(Sekretaris Prodi S-1 Akuntansi)
3. ; Ibu Merliyana, SE, M. Ak
(Pembimbing)
4. ; Kus Tri Andyarini, SE., M. Si., CSRS., CSRA
(Anggota Penguji)
5. ; Juniarti, SE., M. Ak
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur dipanjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Pelayanan, Persepsi Kebermanfaatan, dan Persepsi Kemudahan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penggunaan *E-Filling* di KPP Pratama Jakarta Kelapa Sunter” yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak sehingga segala macam kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Maka dalam kesempatan ini disampaikan ucapan rasa terima kasih dan hormat sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu meluangkan waktu dan tenaga, memberikan dorongan dan semangat, serta memberikan bimbingan atas penulisan skripsi ini kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, kekuatan serta kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
2. Bapak H. Drs. Agustian Burda, BSBA, MBA selaku Ketua Yayasan Pendidikan Fatahilah Jakarta;
3. Bapak Drs. Ridwan Marongrong M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI);
4. Ibu Lies Zulfiati, DR. SE., M.Si., Ak. CA Kepala Program Studi S-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia
5. Ibu Siti Almurni SE, M.Ak selaku Sekretaris Program Studi S-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI);
6. Ibu Merliyana, SE, M.Ak selaku Dosen Pembimbing, yang telah bersedia meluangkan waktu dan kesabaran untuk memberikan bimbingan, saran dan pengarahan yang sangat baik selama proses penyusunan hingga selesainya skripsi ini;
7. Segenap Bapak/Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) atas ilmu dan bimbingan yang telah diberikan selama peneliti

menyelesaikan studi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI);

8. Bpk. Wahyu Hartono selaku Kepala Kantor Pajak Pratama Jakarta Sunter, yang telah memberikan ijin untuk melakukan riset.
9. Ibu Echa serta segenap karyawan dan karyawan KPP Pratama Jakarta Sunter yang telah membantu penulis dalam pengumpulan dan penyediaan data.
10. Ibu, kakak, dan adik-adiku atas doa, cinta, kasih sayang dan dukungan yang tiada ternilai. Terima kasih selalu memberikan bantuan, dukungan, semangat sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman terbaik yang selalu membantu dan mendukung Henny Kusuma Wardhani, Lily Suci Marlina dan Agustiyani terima kasih atas kebersamaannya selama ini.
12. Teman-teman seperjuangan Jurusan Akuntansi angkatan 2013 khususnya kelas A yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas kebersamaan dan semua bantuannya selama masa belajar di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI);
13. Dan semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa sekalipun diinginkan suatu hasil yang baik, tentu masih ada kekurangan pada penulisan skripsi ini. Maka penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan skripsi dimasa yang akan datang.

Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan khususnya bagi penulis untuk menambah pengetahuan dan penelitian selanjutnya

Jakarta, 06 Februari 2018



Tri Retnosari

1113000049

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tri Retnosari
NPM : 1113000049
Program Studi : S-1 Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

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

PENGARUH PELAYANAN, PERSEPSI KEBERMANFAATAN, DAN KEMUDAHAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM PENGGUNAAN E-FILLING (Studi Pada KPP Pratama Jakarta Sunter).

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihkan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 06 Februari 2018

Yang menyatakan,



Tri Retnosari

ABSTRAK

Nama : Tri Retnosari
NPM : 1113000049
Program Studi : S-1 Akuntansi
Judul :

**PENGARUH PELAYANAN, PERSEPSI KEBERMANFAATAN, DAN
KEMUDAHAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DALAM PENGGUNAAN E-FILLING
(Studi Pada KPP Pratama Jakarta Sunter)**

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang terbesar. Penerimaan pajak ini sangat berperan dalam kesejahteraan masyarakat di Indonesia. Seiring berjalannya dari perkembangan teknologi pembayaran akan pajak harus disesuaikan, agar kenyamanan dalam pembayaran dan pelaporan pajak pun semakin baik dan prosesnya semakin mudah. Dan kepuasan pengguna pajak pun akan meningkat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan, kebermanfaatan, dan kemudahan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan e-Filling.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diukur dengan skala likert atau kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* yang dihitung dengan menggunakan slovin, dan didapat 100 sampel wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sunter. Penelitian ini menggunakan uji instrument, asumsi klasik, dan regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil analisis. Pelayanan, kebermanfaatan dan kemudahan berpengaruh signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan e-Filling. Dan kebermanfaatan merupakan variabel yang memiliki pengaruh terbesar diantara yang lainnya.

Kata kunci : Pelayanan, Kebermanfaatan, Kemudahan, Kepuasan, Regresi Linear Berganda.

ABSTRACT

Name : Tri Retnosari
NPM : 1113000049
Study Program : S-1 Akuntansi
Title :

**PENGARUH PELAYANAN, PERSEPSI KEBERMANFAATAN, DAN
KEMUDAHAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DALAM PENGGUNAAN E-FILLING
(Studi Pada KPP Pratama Jakarta Sunter)**

Taxes are one of the largest sources of state revenues. Acceptance is very instrumental in the welfare of society in Indonesia. As the streets of the development of pay technology will have to be adjusted, so that the speed of payment and reporting the better and the process easier. And user satisfaction will increase. This research is intended to know the influence of service, usefulness, and ease of satisfaction of people in the use of e-Filling.

The data used in this study is the primary data measured by the likert scale or questionnaire. Sampling technique using accidental sampling calculated by using slovin, and get 100 samples of individual taxpayers registered in the Tax Office Pratama Jakarta Sunter. This study uses test instruments, classical principles, and multiple linear regression.

Based on the results of the analysis. Service, usefulness and ease of reproduction either partially or simultaneously to the personal compulsory satisfaction of people in the use of e-Filling. And usefulness is the variable that has the greatest influence the other.

Keywords: Service, Usability, Convenience, Satisfaction, Multiple Linear Regression.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I	
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II	
KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Review Hasil Penelitian Terdahulu	6
2.2 Landasan Teori	9
2.2.1 Pengetahuan tentang perpajakan	9
2.2.2 Pengertian E-Filling	17
2.2.3 Pengertian Pelayanan	19
2.2.4 Pengertian Persesi Kebermanfaatan.....	21
2.2.5 Pengertian Persepsi Kemudahan	23
2.2.6 Pengertian Persepsi Kepuasan	23
2.3 Kerangka Berpikir	25
2.4 Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III	
METODE PENELITIAN	26
3.1 Strategi Penelitian.....	26
3.2 Model Pengujian Hipotesis	26
3.3 Definisi dan Operasionalisasi Variabel	28
3.4 Data dan Sampel Penelitian.....	30
3.4.1 Data Penelitian	30
3.4.2 Populasi dan Sampel Penelitian	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data	31

3.6	Instrumen Pengumpulan Data	32
3.7	Metode Analisis Data	33
3.7.1	Uji Analisis Data	33
3.7.1.1	Uji Validitas	34
3.7.1.2	Uji Realiabilitas.....	35
3.7.2	Uji Asumsi Klasik.....	36
3.7.2.1	Uji Normalitas Data	36
3.7.2.2	Uji Multikolinearitas	36
3.7.2.3	Uji Heterokedastisitas	36
3.7.3	Uji Hipotesis	37
3.7.3.1	Uji Koefisien Determinasi	37
3.7.3.2	Uji t	38
3.7.3.3	Uji F	38

BAB IV

ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN	39	
4.1	Gambaran Objek Penelitian.....	39
4.1.1	Profil Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sunter	39
4.2	Deskripsi Data	42
4.2.1	Sampel.....	42
4.2.2	Karakteristik Responden	42
4.3	Uji Kualitas Data	46
4.3.1	Uji Validitas	46
4.3.2	Reliabilitas	49
4.4	Uji Asumsi Klasik	50
4.4.1	Uji Normalitas.....	51
4.4.2	Uji Multikolinearitas	52
4.4.3	Uji Autokorelasi	52
4.4.4	Uji Heteroskedastisitas.....	53
4.5	Model Regresi	54
4.5.1	Analisis Regresi	55
4.6	Analisis Korelasi	60
4.7	Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	62

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN	65	
5.1	Kesimpulan.....	65
5.2	Keterbatasan Penelitian	66
5.3	Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	68	
BIO DATA PENELITI	70	
LAMPIRAN.....	71	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian.....	24
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	44
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	45
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	46
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas.....	51
Gambar 4.6 Hasil Uji Heterokedastisitas	54
Gambar 4.7 Model Penelitian	55

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Skala Likert	33
Tabel 3.2	Kriteria Reliabilitas	35
Tabel 4.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2	Karakteristik Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.3	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	44
Tabel 4.4	Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan	45
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Pelayanan.....	47
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Kebermanfaatan.....	47
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Kemudahan.....	48
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi	49
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinearitas	52
Tabel 4.11	Hasil Uji Autokorelasi.....	53
Tabel 4.12	Hasil Uji Regresi	56
Tabel 4.13	Hasil Uji t (Coefficient).....	57
Tabel 4.14	Hasil Uji F (Annova).....	59
Tabel 4.15	Hasil Uji Koefisien Determinasi	60
Tabel 4.16	Correlations	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner	71
Lampiran 2	Data Hasil Variabel	74
Lampiran 3	Uji Validitas Data	82
Lampiran 4	Uji Reliabilitas Data	84
Lampiran 5	Uji Asumsi Klasik	85
Lampiran 6	Uji Hipotesis	87
Lampiran 7	Uji Korelasi	88
Lampiran 8	R Tabel	89