

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
PENGUNAAN *E-FILING* TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK DI WILAYAH KELURAHAN
PERWIRA BEKASI UTARA**

SKRIPSI

DIAH DWI SEPTIANI

1114000084



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

JAKARTA

2018

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
PENGUNAAN *E-FILING* TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK DI WILAYAH KELURAHAN
PERWIRA BEKASI UTARA**

SKRIPSI

**DIAH DWI SEPTIANI
1114000084**



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

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

JAKARTA

2018

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN E-FILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI WILAYAH KELURAHAN PERWIRA BEKASI UTARA

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Akuntansi (S.Ak) pada program studi S-1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIE) 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 STIE dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 23 Agustus 2018



DIAH DWI SEPTIANI
NPM 1114000084

PERSETUJUAN PEMBIMBING

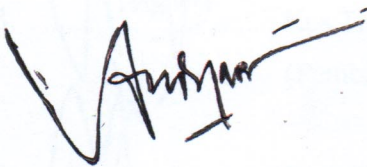
Skripsi dengan judul :

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN E-FILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI WILAYAH KELURAHAN PERWIRA BEKASI UTARA

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 Kus Tri Andyarini, S.E., M.Si., CSRS dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Akuntansi, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi S-1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 24 Juli 2018

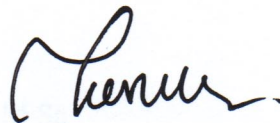
Pembimbing



(Kus Tri Andyarini, S.E, M.Si., CSRS)

Kepala Program

Studi S-1 Akuntansi



(Dr. Lies Zulfiati, S.E.,M.Si.,Ak.,CA)

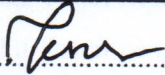

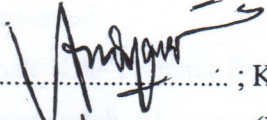
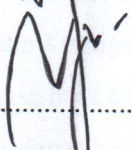
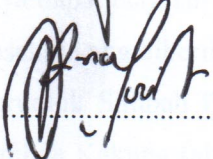
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN E-FILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI WILAYAH KELURAHAN PERWIRA BEKASI UTARA

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 23 Agustus 2018 dengan nilai A

Panitia Ujian Skripsi

1.  ; Dr. Lies Zulfiati, S.E.,M.Si.,Ak.,CA
(Kepala Program Studi S-1 Akuntansi)
2.  ; Siti Almurni, S.E.,M.Ak
(Sekertaris Program Studi S-1 Akuntansi)
3.  ; Kus Tri Andyarini, S.E.,M.Si.,CSRS
(Pembimbing)
4.  ; Yusuf Maksudi, SE., M.Sc
(Ketua Penguji)
5.  ; Erna Lovita, SE.,Ak.,M.Si., CSRS
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIE), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terimakasih yang setulusnya kepada :

1. Ibu Kus Tri Andyarini, SE., M.Si., CSRS., CSRA., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Yusuf Maksudi, S.E., M.Sc., dan Ibu Erna Lovita, S.E., Ak., M.Si., CSRS., selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
4. Ibu Dr. Lies Zulfiati, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Kepala Program Studi S-1 Akuntansi.
5. Pihak KPP Pratama Bekasi Utara yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang peneliti perlukan.
6. Kedua Orangtua saya, Bapak Agus Priyanto dan Ibu Suyatinah, yang sangat berjasa baik tenaga maupun biaya untuk keperluan skripsi saya sehingga kuliah saya dapat berjalan dengan lancar. Terimakasih juga atas doa, pengajaran serta nasehat yang diberikan selama pembuatan skripsi ini.
7. Teruntuk Simbah Putri (almh) Sujiyem dan Simbok (almh) Sugiyem beserta Simbah Kakung (alm) Dalwadi dan Mbah Kung (alm) Sangkrah, kakek-nenek yang selalu mendoakan saya untuk menjadi seorang yang berpendidikan tinggi dan berguna bagi banyak orang disekitar.

8. Kakak satu-satunya Dian Putriani yang selalu kasih semangat dan memberikan banyak dukungan moril dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Untuk Dafid Pandu Winoto yang selalu setia menemani, membantu, membimbing serta selalu memberi motivasi agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik mungkin dan selesai tepat waktu.
10. Teman-teman Akuntansi A angkatan 2014 satu perjuangan, semangat untuk masa depan yang menunggu untuk dicapai.
11. Untuk para responden Kelurahan Perwira, Bekasi Utara yang telah bersedia membantu mengisikan kuesioner, sampai akhirnya skripsi ini selesai.

Dan untuk semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terimakasih untuk bantuan, dukungan dan doanya. Semoga kesuksesan selalu menyertai kita semua, amin.

Penulis berharap skripsi ini bisa bermanfaat bagi berbagai pihak, terutama pihak yang menaruh perhatian terhadap kemajuan di bidang perpajakan di Wilayah Bekasi Utara. Penulis menyadari kelemahan dan keterbatasan penulis dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu penulis membuka pintu selebar-lebarnya untuk kritik, saran, serta masukan yang membangun. Semoga skripsi ini dapat menjadi inspirasi untuk karya yang lebih baik lagi.

Jakarta, 23 Agustus 2018

Diah Dwi Septiani

NPM 1114000084

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Diah Dwi Septiani
NPM : 1114000084
Program Studi : S1 - 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:

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN E- FILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI WILAYAH KELURAHAN PERWIRA BEKASI UTARA

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di :
Pada tanggal :

Yang menyatakan,

(Diah Dwi Septiani)

ABSTRAK

Diah Dwi Septiani

Dosen Pembimbing :

NPM : 1114000084

Kus Tri Andyarini, SE.,M.Si.,CSRS

Program Studi S-1 Akuntansi

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN *E-FILING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI WILAYAH KELURAHAN PERWIRA BEKASI UTARA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: pengaruh pengetahuan perpajakan, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kerumitan, keamanan dan kerahasiaan, dan kesiapan teknologi informasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing* di wilayah Kelurahan Perwira, Bekasi Utara.

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang terdaftar sebagai Wajib Pajak pengguna *e-filing* di KPP Bekasi Utara. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden di Wilayah Kelurahan Perwira, Bekasi Utara. Data dalam penelitian ini diperoleh secara primer melalui kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Convenience Sampling*. Kuesioner ini uji validitas dan uji realibilitas sebelum penelitian. Uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas, uji linearitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas. Uji hipotesis yang digunakan adalah regresi linear sederhana dan regresi linear berganda. Pengujian dalam penelitian ini menggunakan SPSS Versi 24.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial pengetahuan perpajakan, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kerumitan, keamanan dan kerahasiaan, dan kesiapan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing* di Wilayah Kelurahan Perwira, Bekasi Utara. Sedangkan secara parsial pengetahuan perpajakan, persepsi kegunaan, persepsi kemudaha, kerumitan, keamanan dan kerahasiaan, dan kesiapan teknologi informasi bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing* di Wilayah Kelurahan Perwira, Bekasi Utara.

Kata Kunci : Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kerumitan, Keamanan dan Kerahasiaan, Kesiapan Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

Diah Dwi Septiani NPM : 1114000084 Accounting Study Program S-1	Dosen Pembimbing : Kus Tri Andyarini, SE.,M.Si.,CSRS
---	---

***FACTORS AFFECTING THE USE OF E-FILING OF TAXPAYER
COMPLIANCE IN KELURAHAN PERWIRA, BEKASI UTARA***

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine: The effect of knowledge of taxation, perceived usefulness, perceived ease to use, complexity, security and privacy, and readiness technology information of taxpayer compliance in Kelurahan Perwira, Bekasi Utara.

The population in this study is taxpayers registered as user e-filing taxpayers in KPP Pratama North Bekasi. The number of samples in this study 100 respondents in area Kelurahan Perwira, North Bekasi. Data in this study were obtained primary through questioners. The sampling technique used Convenience Sampling method. Questionnaires were tested by validity test and reliability test before this study. The classic assumption test were used is normality test, linearity test, multicollinearity test, and heterescedasticity test. Hypothesis testing were used is a simple and multiple linear regression analysis. Tests in this study usis SPSS Version 24.

The results of this study indicate that partially knowledge of taxation, perceived usefulness, perceived ease to use, complexity, security and privacy, and readiness technology information of taxpayer have a positive and significant impact on taxpayer compliance in the use of e-filing in Kelurahan Perwira, Bekasi Utara. While the partial knowledge of taxation, perceived usefulness, perceived ease to use, complexity, security and privacy, and readiness technology of information together affect the compliance of Taxpayers in the use of e-filing in Kelurahan Perwira, North Bekasi.

Keywords: Knowledge Taxation, Perceived Usefulness, Perceived Ease to Use, Complexity, Security and Privacy, Readiness Technolgy Information, Taxpayer Compliance.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	viii_Toc523165828
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	10
2.1 Review Hasil - Hasil Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori	20
2.2.1 Teori Pembangunan (<i>Development Theory</i>)	20
2.2.2 Theory of Planned Behaviour (TPB)	21
2.2.3 Technology Acceptance Model (TAM)	24
2.2.4 <i>Task Technology Fit</i> (TTF)	28

2.2.5 Kepatuhan Wajib Pajak.....	29
2.2.6 E-Filing.....	31
2.2.7 Faktor-Faktor Kepatuhan Wajib Pajak.....	37
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	43
2.4 Kerangka Konseptual Penelitian.....	54
BAB 3 METODA PENELITIAN.....	56
3.1 Strategi Penelitian.....	56
3.2 Populasi dan Sampel.....	56
3.2.1 Populasi Penelitian.....	56
3.2.2 Sampel Penelitian.....	57
3.3 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	58
3.3.1 Sumber Data.....	58
3.3.2 Metode Pengumpulan Data.....	58
3.4 Operasional Variabel.....	59
3.5 Metoda Analisis Data.....	64
3.5.1 Statistik Deskriptif.....	64
3.5.2 Uji Validitas dan Realibilitas.....	65
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	66
3.5.4 Uji Hipotesis.....	68
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	74
4.1 Deskripsi Data Umum.....	74
4.2 Deskripsi Data Khusus.....	74
4.3 Deskripsi Karakteristik Responden.....	75
4.3.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	76

4.3.2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	76
4.3.3	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	77
4.3.4	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	78
4.3.5	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pengetahuan Perpajakan..	78
4.3.6	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pengalaman Penggunaan <i>E-Filing</i>	79
4.4	Statistik Deskriptif	79
4.5	Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	82
4.5.1	Uji Reliabilitas.....	82
4.5.2	Uji Validitas	83
4.6	Uji Asumsi Klasik	87
4.6.1	Uji Normalitas	87
4.6.3	Uji Multikolinearitas	90
4.6.4	Uji Heteroskedastisitas	91
4.6.5	Uji Autokorelasi	92
4.7	Pengujian Hipotesis	92
4.7.1	Hasil Uji Hipotesis I.....	92
4.7.2	Hasil Uji Hipotesis II	95
4.7.3	Hasil Uji Hipotesis III	97
4.7.4	Hasil Uji Hipotesis IV	100
4.7.5	Hasil Uji Hipotesis V	102
4.7.6	Hasil Uji Hipotesis VI.....	105
4.7.7	Hasil Uji Hipotesis VII.....	108
4.8	Hasil Pembahasan	112
4.9	Implikasi Penelitian	124

BAB 5 KESIMPULAN	125
5.1 Simpulan.....	125
5.2 Saran	128
5.3 Keterbatasan Penelitian dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya ..	129
DAFTAR REFERENSI	131
LAMPIRAN.....	135
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI	200

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Konsep Theory of Planned	21
Gambar 2.2. Konsep Technology Acceptance Model (TAM)	25
Gambar 2.3. Cara Pelaporan SPT Tahunan via E-Filing.....	33
Gambar 2.4. Kerangka Pemikiran	55
Gambar 4.1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	76
Gambar 4.2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	76
Gambar 4.3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	77
Gambar 4.4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	78
Gambar 4.5. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pengetahuan Perpajakan	78
Gambar 4.6. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pengalaman Penggunaan	79
Gambar 4.7. Hasil Uji Normalitas (Histogram)	87
Gambar 4.8. Hasil Uji Normalitas (P-Plot)	88
Gambar 4.9. Hasil Uji Heteroskedastisitas (<i>Scatterplot</i>).....	91

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Skala Likert Variabel Pengetahuan Perpajakan	59
Tabel 3.2. Skala Likert Variabel Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kerumitan, Keamanan dan Kerahasiaan, dan Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak	59
Tabel 4.1. Pembagian Kuesioner	75
Tabel 4.2. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	80
Tabel 4.3. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	82
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Pengetahuan Perpajakan	83
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Persepsi Kegunaan	84
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Persepsi Kemudahan	84
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Kerumitan	85
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Keamanan dan Kerahasiaan	85
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Kesiapan Teknologi Informasi	86
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak	86
Tabel 4.11. Hasil Uji Normalitas	88
Tabel 4.12. Hasil Uji Linearitas	89
Tabel 4.13. Hasil Uji Multikolinearitas	90
Tabel 4.14. Hasil Uji Autokorelasi	92
Tabel 4.15. Hasil Perhitungan Hipotesis I (Pengetahuan Perpajakan)	93
Tabel 4.16. Hasil Uji Koefisien Korelasi	93
Tabel 4.17. Hasil Uji Koefisien Determinasi	94
Tabel 4.18. Hasil Perhitungan Hipotesis II (Persepsi Kegunaan)	95
Tabel 4.19. Hasil Uji Koefisien Korelasi	96
Tabel 4.20. Hasil Uji Koefisien Determinasi	97
Tabel 4.21. Hasil Perhitungan Hipotesis III (Persepsi Kemudahan)	98
Tabel 4.22. Hasil Uji Koefisien Korelasi	98

Tabel 4.23. Hasil Uji Koefisien Determinasi	99
Tabel 4.24. Hasil Perhitungan Hipotesis IV (Kerumitan)	100
Tabel 4.25. Hasil Uji Koefisien Korelasi	101
Tabel 4.26. Hasil Uji Koefisien Determinasi	102
Tabel 4.27. Hasil Perhitungan Hipotesis V (Keamanan dan Kerahasiaan).....	103
Tabel 4.28. Hasil Uji Koefisien Korelasi	103
Tabel 4.29. Hasil Uji Koefisien Determinasi	104
Tabel 4.30. Hasil Perhitungan Hipotesis VI (Kesiapan Teknologi Informasi) ..	105
Tabel 4.31. Hasil Uji Koefisien Korelasi	106
Tabel 4.32. Hasil Uji Koefisien Determinasi	107
Tabel 4.33. Hasil Uji Linear Berganda untuk Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kerumitan, Keamanan dan Kerahasiaan, dan Kesiapan Teknologi Informasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	108
Tabel 4.34. Tabel Anova (R^2)	109
Tabel 4.35. Hasil Uji F	111

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	135
Lampiran 2. Data Penelitian	142
Lampiran 3. Tanggapan Responden	165
Lampiran 4. Hasil Uji Deskriptif.....	169
Lampiran 5. Hasil Koefisien Korelasi	172
Lampiran 6. Hasil Uji Realibilitas.....	174
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas	176
Lampiran 8. Uji Asumsi Klasik.....	187
Lampiran 9. Surat Izin Riset KPP Bekasi Utara	199