

**PENGARUH PERSEPSI KEMANFAATAN DAN
PERSEPSI KEPUASAN TERHADAP
PENGUNAAN *E-FILING*
BAGI WAJIB PAJAK
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

**Rinda Wangsa
160810022**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

**PENGARUH PERSEPSI KEMANFAATAN DAN
PERSEPSI KEPUASAN TERHADAP
PENGUNAAN *E-FILING*
BAGI WAJIB PAJAK
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana



Disusun Oleh :

**Rinda Wangsa
160810022**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rinda Wangsa
NPM : 160810022
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

PENGARUH PERSEPSI KEMANFAATAN DAN PERSEPSI KEPUASAN
TERHADAP PENGGUNAAN *E-FILING* BAGI WAJIB PAJAK DI KOTA
BATAM

Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan duplikasi dari karya orang lain. Sepengetahuan saya dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain. Kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 08 Februari 2020

Yang menyatakan,



Rinda Wangsa
160810022

**PENGARUH PERSEPSI KEMANFAATAN DAN
PERSEPSI KEPUASAN TERHADAP
PENGUNAAN *E-FILING*
BAGI WAJIB PAJAK
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

Oleh:

**Rinda Wangsa
160810022**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini.**

Batam, 08 Februari 2020

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Baru Harahap', with a horizontal line drawn across it.

**Baru Harahap, S.E., M.Ak.
Pembimbing**

ABSTRAK

E-filing merupakan suatu cara penyampaian SPT tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui *internet* DJP *Online* atau laman penyedia layanan SPT elektronik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi wajib pajak orang pribadi dengan penggunaan *e-filing* khususnya di kota Batam. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan kuesioner. Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan pajak tahunan di kota Batam dengan menggunakan *e-filing*. Jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 100 responden dengan menggunakan perhitungan rumus Slovin. Metode yang digunakan adalah metode survei. Teknik sampling yang digunakan adalah sampling insidental. Alat analisis data yang digunakan untuk mengkaji hubungan antar variabel independen dan dependen adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan program IBM SPSS 21. Hasil penelitian mengemukakan bahwa variabel persepsi kemanfaatan berpengaruh secara signifikan dengan penggunaan *e-filing*, variabel persepsi kepuasan berpengaruh secara signifikan dengan penggunaan *e-filing* dan persepsi kemanfaatan dan persepsi kepuasan bersama – sama berpengaruh secara signifikan dengan penggunaan *e-filing*. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh antara persepsi kemanfaatan dengan persepsi kepuasan dengan penggunaan *e-filing*. Kontribusi nilai koefisien determinasi (Adjusted R²) yaitu sebesar 51,4% dan sisanya 48,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini

Kata kunci : kemanfaatan, kepuasan, penggunaan *e-filing*, persepsi

ABSTRACT

E-filing is a way of delivering Annual SPT electronically conducted live online and in real time via the internet DJP Online or electronic SPT service providers page. This research aims to know the relationship of perception of taxpayers private people with the use of e-filing especially in Batam City. The data used in this research is the primary data using questionnaires. The respondents in this study is the tax payers of private people who report tax by using e-filing. Samples in the study amounted to 100 of the respondents in Slovin method. The method used is the method of survey. The sampling technique used is convinience sampling. Data analysis tools that are used to examine the relationships between the dependent and independent variables is the analysis of the multiple linear regression by using the SPSS program. The result of this study were (1) perceived usefulness had significant effect to e-Filing usage; (2) satisfaction had significant effect to e-Filing usage; perception usefulness and perception satisfaction of service simultaneously has a positive and significant influence for the effect to e-Filing usage. The contribution of coefficient of determination (Adjusted R²) is 51,4% and the rest 48,6% is influenced by other factors not included in this research model.

Keywords: *perception, satisfaction of service , usefulness, use of e-filing.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan

hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu **Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI.** selaku Rektor Universitas Putera Batam;
1. Ibu **Rizki Tri Anugrah Bhakti, S.H., M.H.** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam;
2. Bapak **Haposan Banjarnahor, S.E., M.SI.** selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam;
3. Bapak **Baru Harahap, S.E., M.Ak.** selaku dosen pembimbing Skripsi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam;
4. Seluruh dosen staf dan karyawan Universitas Putera Batam;
5. Orang tua penulis, atas dorongan, kasih sayang, saran, dan doa yang tak pernah putus, penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan penuh semangat;
6. Teman – teman Program Studi Akuntansi yang selalu memberikan bantuan dan saran dalam menyelesaikan skripsi ini;
7. Seluruh pihak yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung kepada Penulis;

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya.

Batam, 08 Februari 2020



Rinda Wangsa

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR RUMUS	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Kajian Teori	7
2.1.1 Pengertian Surat Pemberitahuan Tahunan	7
2.1.2 Fungsi Surat Pemberitahuan	8
2.1.3 <i>E-Filing</i>	9
2.1.4 Penggunaan <i>E-Filing</i>	10
2.1.5 Persepsi Kemanfaatan	11
2.1.6 Persepsi Kepuasan	12
2.2 Penelitian Terdahulu	13
2.3 Kerangka Pemikiran	18
2.3.1 Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i> ..	18
2.3.2 Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i>	18
2.3.3 Pengaruh Persepsi Kemanfaatan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i>	19
2.4 Hipotesis Penelitian	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Tahapan Penelitian	20
3.1.1 Desain Penelitian	20
3.1.2 Definisi Operasional Variabel	21
3.1.3 Jenis Dan Sumber Data	22
3.1.4 Teknik Pengumpulan Data	22
3.1.5 Teknik Analisis Data	23
3.1.6 Metode Analisis Data	23
3.2 Populasi dan Sampel	30
3.2.1 Populasi	30

3.2.2	Sampel	30
3.2.3	Waktu Penelitian	31
3.2.4	Tempat Penelitian	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		33
4.1	Hasil	33
4.1.1	Deskripsi Karakteristik Responden	33
4.1.2	Deskripsi Variabel	36
4.1.3	Pengujian Kualitas Data	38
4.1.4	Uji Asumsi Klasik	43
4.1.5	Koefisien Determinasi (R^2)	45
4.1.6	Analisis Regresi Linear Berganda	46
4.1.7	Uji Hipotesis	47
4.2	Pembahasan	49
4.2.1	Pengaruh Persepsi Kemanfaatan dengan Penggunaan <i>e-filing</i>	49
4.2.2	Pengaruh Persepsi Kepuasan dengan Penggunaan <i>e-filing</i>	50
4.2.3	Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Persepsi Kepuasan dengan Penggunaan <i>e-filing</i>	51
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		52
5.1	Simpulan	52
5.2	Saran	52
DAFTAR PUSTAKA		54
LAMPIRAN		56
1.	Pendukung Penelitian	57
2.	Daftar Riwayat Hidup	91
3.	Surat Keterangan Penelitian	92

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	18
Gambar 3.1 Desain Penelitian Kuantitatif	21

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Rumus Slovin.....	31