

**ANALISIS PERSEPSI KEBERMANFAATAN DAN
PERSEPSI KEPUASAN TERHADAP PENGGUNAAN
E-FILING DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Fitriadi
180810121**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

**ANALISIS PERSEPSI KEBERMANFAATAN DAN
PERSEPSI KEPUASAN TERHADAP PENGGUNAAN
E-FILING DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh
Fitriadi
180810121**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Fitriadi

NPM : 180810121

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

ANALISIS PERSEPSI KEBERMANFAATAN DAN PERSEPSI KEPUASAN TERHADAP PENGGUNAAN *E-FILING* DI KOTA BATAM

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam 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 di dalam naskah skripsi ini dapat di buktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini di gugurkan dan gelar yang saya peroleh dibatalkan, serta di proses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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

Batam, 30 Januari 2023



Fitriadi

180810121

**ANALISIS PERSEPSI KEBERMANFAATAN DAN
PERSEPSI KEPUASAN TERHADAP PENGGUNAAN
E-FILING DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh
Fitriadi
180810121**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera di bawah ini**

Batam, 30 Januari 2023



Dian Efriventi, S.E., M.Ak.

Pembimbing

ABSTRAK

E-filing merupakan prosedur penyampaian SPT Tahunan lewat *online* melalui laman penyedia layanan SPT elektronik. Pemerintah membuat sistem *E-filing* demi mempermudah Direktorat Jenderal Pajak dalam mengurus pajak. Wajib Pajak bisa menggunakannya untuk menyampaikan SPT Tahunan melalui *online* tanpa datang ke kantor pelayanan. Namun, masih banyak Wajib Pajak yang belum memanfaatkan layanan *E-filing* karena masih banyak yang kesulitan menggunakan sistem komputer dalam menyampaikan SPT Tahunan melalui *E-filing*. Hal ini disebabkan karena belum optimalnya pemberitahuan atau sosialisasi kepada wajib pajak tentang *E-filing*. Tujuan dari penelitian berikut untuk memahami pengaruh persepsi wajib pajak orang pribadi pada mereka yang melaporkan SPT Tahunan di Kota Batam. Sampel penelitian 100 responden yang didapat dengan menggunakan metode simple random sampling, slovin. Kuesioner adalah metode pengumpulan data dalam penelitian ini, menggunakan skala *Likert* untuk mencatat tanggapan responden. Analisis statistik deskriptif, pengujian kualitas data, pengujian asumsi klasik, pengujian pengaruh, dan pengujian hipotesis adalah analisis data yang digunakan penelitian ini. Menurut temuan penelitian, kebermanfaatan *E-filing* yang dirasakan memiliki dampak besar pada pemanfaatannya; nilai signifikannya adalah $0,000 < 0,05$. Dengan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$ persepsi kepuasan memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap penggunaan *E-filing* di Kota Batam baik persepsi manfaat maupun persepsi kepuasan memiliki pengaruh.

Kata Kunci : Persepsi, Kebermanfaatan, Kepuasan, Penggunaan *E-filing*

ABSTRACT

E-filing is a procedure for submitting Annual Tax Returns online through the electronic SPT service provider website. The government created an E-filing system to make it easier for the Directorate General of Taxes to administer taxes. Taxpayers can use it to submit annual tax returns online without coming to the service office. However, there are still many taxpayers who have not utilized e-filing services because many still have difficulty using a computer system in submitting annual tax returns via e-filing. This is due to not optimal notification or outreach to taxpayers regarding E-filing. The purpose of this research is to understand the effect of individual taxpayer perceptions on those who report their annual tax returns in Batam City. The research sample was 100 respondents obtained using the simple random sampling method, slovin. Questionnaires are a data collection method in this study, using a Likert scale to record respondents' responses. Descriptive statistical analysis, data quality testing, classic assumption testing, influence testing, and hypothesis testing are the data analysis used in this study. According to research findings, the perceived usefulness of E-filing has a major impact on its utilization; the significant value is $0.000 < 0.05$. With a significance value of $0.002 < 0.05$, the perception of satisfaction has a considerable influence on the use of E-filing in Batam City, both the perceived benefits and the perceived satisfaction have an influence.

Keywords: Perception, Usefulness, Satisfaction, Use of E-filing

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmad 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 tak akan 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
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.SI.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Bapak Ronald Wangdra, B.AF., M.Com. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam
4. Ibu Dian Efriyenti, S.E., M.Ak., selaku pembimbing skripsi yang sudah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Syahril Effendi, S.E., M.Ak. selaku pembimbing Akademik Program Studi Akuntansi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam
6. Dosen dan staff Universitas Putera Batam yang selama ini sudah memberikan ilmu dan pengetahuan serta bimbingan kepada penulis.
7. Kedua orang tua, keluarga, teman-teman serta pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu hingga terselesainya skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya. Aamiin

Batam, 30 Januari 2023


Fitriadi

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
1.6.1 Manfaat Teoritis	7
1.6.2 Manfaat Praktis	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Teori Dasar Penelitian	9
2.1.1 Pengertian Surat Pemberitahuan Tahunan.....	9
2.1.2 Fungsi Surat Pemberitahuan	9
2.1.3 <i>E-filing</i>	11
2.1.4 Penggunaan <i>E-filing</i>	12
2.1.5 Persepsi Kebermanfaatan.....	12
2.1.6 Persepsi Kepuasan.....	13
2.2 Penelitian Terdahulu.....	14
2.3 Kerangka Pemikiran	18
2.4 Hipotesis	18
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Desain Penelitian.....	20
3.2 Operasional Variabel.....	21
3.2.1 Variabel Dependen	21
3.2.2 Variabel Independen.....	22
3.3 Populasi dan Sampel	23
3.3.1 Populasi	23

3.3.2	Sampel	23
3.4	Jenis dan Sumber Data	24
3.5	Teknik Pengumpulan Data	25
3.6	Teknik Analisis Data	25
3.6.1	Analisis Deskriptif.....	25
3.6.2	Uji Kualitas Data.....	25
3.6.2.1	Uji Validitas Data.....	26
3.6.2.2	Uji Reliabilitas	26
3.6.3	Uji Asumsi Klasik	27
3.6.3.1	Uji Normalitas.....	27
3.6.3.2	Uji Multikolinearitas	28
3.6.3.3	Uji Heteroskedastisitas	28
3.6.4	Analisis Regresi Berganda.....	29
3.6.5	Uji Hipotesis	29
3.6.5.1	Uji Signifikan Individu (Uji T).....	30
3.6.5.2	Uji Signifikan Simultan (Uji).....	31
3.6.6	Uji Koefisien Determinasi (R ²)	31
3.7	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	32
3.7.1	Lokasi Penelitian.....	32
3.7.2	Jadwal Penelitian.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		34
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	34
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	34
4.1.2	Identitas Responden	35
4.1.2.1	Pekerjaan Responden	35
4.1.2.2	Penghasilan Perbulan	36
4.1.2.3	Penggunaan <i>E-filing</i>	37
4.1.2.4	Lama Responden Menggunakan <i>E-filing</i>	37
4.1.3	Deskripsi Data Penelitian	38
4.1.4	Deskripsi Variabel Penggunaan <i>E-filing</i>	38
4.1.5	Deskripsi Variabel Persepsi Kebermanfaatan.....	39
4.1.6	Deskripsi Variabel Persepsi Kepuasan	42
4.2	Analisis Data.....	44
4.2.1	Statistik Deskriptif.....	44
4.2.2	Uji Kualitas Data.....	45
4.2.2.1	Uji Validitas Data.....	45
4.2.2.2	Uji Reliabilitas Data	46
4.2.3	Uji Asumsi Klasik	48
4.2.3.1	Uji Normalitas.....	48
4.2.3.2	Uji Multikolinearitas	49
4.2.3.3	Uji Heteroskedastisitas	50
4.2.4	Uji Pengaruh	51
4.2.4.1	Uji Regresi Linear Berganda	51
4.2.4.2	Uji Koefisien Determinasi	53
4.2.5	Uji Hipotesis	54

4.2.5.1 Uji T	54
4.2.5.2 Uji F	55
4.3 Pembahasan	56
4.3.1 Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Terhadap Penggunaan <i>E-filing</i>	56
4.3.2 Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Terhadap Penggunaan <i>E-filing</i>	57
4.3.3 Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Dan Persepsi Kepuasan Terhadap Penggunaan <i>E-filing</i>	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	18
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	20
Gambar 4. 1 <i>Bell Shaped Curve</i>	48
Gambar 4. 2 <i>Probability Plot Standardized</i>	48
Gambar 4. 3 Hasil Uji <i>Scatterplot</i>	51

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Jumlah WP OP yang memanfaatkan <i>E-filing</i>	3
Tabel 3. 1	Tabel Variabel Dependen dan Indikatornya.....	21
Tabel 3. 2	Tabel Variabel Independen dan Indikatornya	22
Tabel 3. 3	Jadwal Penelitian	33
Tabel 4. 1	Rincian Kuesioner	34
Tabel 4. 2	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	35
Tabel 4. 3	Data Responden Berdasarkan Penghasilan Responden	36
Tabel 4. 4	Data Responden Berdasarkan Penggunaan <i>E-filing</i>	37
Tabel 4. 5	Data Responden Lama Penggunaan <i>E-filing</i>	37
Tabel 4. 6	Skor Kuesioner	38
Tabel 4. 7	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Penggunaan <i>E-filing</i>	38
Tabel 4. 8	Hasil tanggapan responden mengenai persepsi kebermanfaatan	40
Tabel 4. 9	Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Kepuasan.....	42
Tabel 4. 10	Hasil Uji Statistik Deskriptif	44
Tabel 4. 11	Hasil Pengujian Validitas	45
Tabel 4. 12	Uji Reliabilitas Penggunaan <i>E-filing</i> (Y)	46
Tabel 4. 13	Uji Reliabilitas Persepsi Kebermanfaatan (X1)	47
Tabel 4. 14	Uji Reliabilitas Persepsi Kepuasan (X2).....	47
Tabel 4. 15	Uji Kolmogorov-Smirnov Test.....	49
Tabel 4. 16	Hasil Uji Multikolinearitas	50
Tabel 4. 17	Analisis Regresi Linear Berganda	52
Tabel 4. 18	Uji Koefisien Determinasi.....	53
Tabel 4. 19	Hasil Uji T	54
Tabel 4. 20	Hasil Uji F	55

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Sampel	23
Rumus 3. 2 Persamaan Regresi Linier Berganda	29