

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG  
MEMPENGARUHI KEPUASAN WAJIB PAJAK  
PENGGUNA *E-FILING* DI KANTOR PELAYANAN  
PAJAK PRATAMA BATAM SELATAN**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Latif  
170810217**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2024**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG  
MEMPENGARUHI KEPUASAN WAJIB PAJAK  
PENGGUNA *E-FILING* DI KANTOR PELAYANAN  
PAJAK PRATAMA BATAM SELATAN**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
Memperoleh gelar sarjana**



**Oleh:  
Latif  
170810217**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2024**

## **SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS**

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Latif  
NPM : 170810217  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa "**Skripsi**" yang saya buat dengan judul :

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
WAJIB PAJAK PENGGUNA *E-FILING* DI KANTOR PELAYANAN  
PAJAK PRATAMA BATAM SELATAN**

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 didalam 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, 01 Januari 2024



**LATIF**  
170810217

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEPUASAN WAJIB PAJAK PENGGUNA *E-FILING* DI  
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BATAM  
SELATAN**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
Memperoleh gelar sarjana**

**Oleh  
Latif  
170810217**

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

**Batam, 22 Januari 2024**



**Dian Efrivanti, S.E., M.Ak.**

**Pembimbing**

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji sejauh mana kualitas sistem, persepsi kemudahan, keamanan, dan kerahasiaan berdampak pada kepuasan wajib pajak yang menggunakan layanan *e-filing* di KPP Pratama Batam Selatan. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang menggunakan skala Likert untuk pengukuran. Penelitian ini difokuskan pada wajib pajak orang pribadi yang menggunakan *e-filing* dan terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan. Jumlah populasi yang menjadi objek penelitian adalah 61.479 orang. Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan perhitungan rumus Slovin, sehingga menghasilkan pemilihan sampel untuk penelitian. Terdapat total 398 responden yang merupakan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis data kuantitatif, dengan menggunakan berbagai teknik pengumpulan data seperti analisis deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linier berganda, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji F, uji T, dan uji determinasi. Data dianalisis dengan menggunakan SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem *e-filing* tidak memiliki dampak pada kepuasan wajib pajak. Namun, persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak. Di sisi lain, pengaruh keamanan dan kerahasiaan terhadap kepuasan wajib pajak ditemukan tidak signifikan. Secara keseluruhan, gabungan faktor kualitas sistem, persepsi kemudahan, serta keamanan dan kerahasiaan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing* di KPP Pratama Batam Selatan. Nilai koefisien determinasi sebesar 24,6% menunjukkan bahwa variabel Kualitas Sistem (X1), Persepsi Kemudahan (X2), Keamanan dan Kerahasiaan (X3) secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 24,6% terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y). Sisanya sebesar 75,4% Kepuasan Wajib Pajak dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci** : Kualitas Sistem, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan, Kepuasan Wajib Pajak.

## ABSTRACT

*The objective of this study is to examine the extent to which system quality, perceived convenience, security, and confidentiality impact the satisfaction of taxpayers who use e-filing services at KPP Pratama South Batam. The data was gathered by a questionnaire that employed a Likert scale for measurement. The research focused on individual taxpayers who utilized e-filing and were registered at KPP Pratama South Batam. The total population of interest was 61,479 individuals. The sample size was determined using the Slovin formula calculation, resulting in the selection of a sample for the research. There are a total of 398 respondents who are individual taxpayers. The research employs a quantitative data analysis approach, utilizing various data collection techniques such as descriptive analysis, validity testing, reliability testing, multiple linear regression testing, normality testing, multicollinearity testing, heteroscedasticity testing, F testing, T testing, and determination testing. The data were analyzed using SPSS 25. The findings indicated that the quality of the e-filing system did not have any impact on taxpayer satisfaction. However, perceived ease of use had a positive influence on taxpayer satisfaction. On the other hand, the effects of security and confidentiality on taxpayer satisfaction were found to be negligible. Overall, the combined factors of system quality, perceived convenience, and security and confidentiality had a positive influence on taxpayer satisfaction among e-filing users at KPP Pratama South Batam. The coefficient of determination, which is 24.6%, suggests that the variables System Quality (X1), Perception of Convenience (X2), Security and Confidentiality (X3) collectively have a 24.6% impact on Taxpayer Satisfaction (Y). The remaining 75.4% of Taxpayer Satisfaction is influenced by other variables that were not investigated in this study.*

**Keywords:** *System Quality, Perception of Convenience, Security and Confidentiality, Taxpayer Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas limpahan Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Akutansi 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 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.I.Kom. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora.
3. Bapak Ronald Wangdra, B.AF., M. Com. selaku Kaprodi Jurusan Akutansi.
4. Ibu Dian Efriyenti, S.E., M. Ak. Selaku pembimbing skripsi yang sudah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Neni Marlina Br. Purba, S.Pd., M.Ak. Selaku pembimbing Akademik Program Studi Akutansi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Unversitas 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, teman-teman, serta kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.

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

Batam, 22 Januari 2024

Latif

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR RUMUS.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah. ....	9
1.3 Batasan Masalah. ....	10
1.4 Rumusan Masalah. ....	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	12
1.6.1 Manfaat Teoritis .....	12
1.6.2 Manfaat Praktis .....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>14</b>
2.1 Teori Dasar .....	14
2.1.1 Pajak. ....	14
2.1.1.1 Definisi Pajak .....	14
2.1.1.2 Fungsi Pajak. ....	15
2.1.1.3 Jenis Pajak. ....	16
2.1.1.4 Sistem Pemungutan Pajak.....	17
2.1.2 Wajib Pajak .....	18
2.1.3 E-filing.....	20
2.1.4 Penggunaan <i>E-filing</i> .....	22
2.1.5 Kepuasan Wajib Pajak Pengguna <i>E-filing</i> .....	22
2.1.6 Kualitas Sistem.....	24
2.1.7 Persepsi Kemudahan .....	25



2.1.8 Kerahasiaan dan Keamanan .....	27
2.2 Penelitian Terdahulu.....	28
2.3. Kerangka Pemikiran .....	32
2.4 Hipotesis.....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
3.1 Desain Penelitian .....	34
3.2 Operasional Variabel.....	35
3.2.1 Variabel Dependen .....	35
3.2.2 Variabel Independen.....	36
3.3 Populasi Dan Sampel.....	39
3.3.1 Populasi .....	39
3.3.2 Sampel.....	40
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	42
3.5 Teknik Analisis Data .....	42
3.5.1 Analisis Deskriptif .....	42
3.5.2 Uji Kualitas Data.....	43
3.5.2.1 Uji Validitas .....	43
3.5.2.2 Uji Reabilitas.....	43
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	44
3.5.3.1 Uji Normalitas.....	44
3.5.3.2 Uji Multikolinieritas.....	45
3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	45
3.5.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	46
3.5.5 Uji Hipotesis .....	47
3.5.5.1 Uji T.....	47
3.5.5.2 Uji F .....	48
3.5.5.3 Uji Determinasi ( $R^2$ ) .....	48
3.6 Lokasi Dan Jadwal Penelitian .....	49
3.6.1 Lokasi Penelitian.....	49
3.6.2 Jadwal Penelitian.....	49
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>

4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	51
4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	51
4.1.2. Identitas Responden.....	51
4.1.2.1. Jenis Kelamin Responden.....	52
4.1.2.2. Usia Responden .....	53
4.1.2.3. Pendidikan Terakhir Responden.....	54
4.1.2.4 Pekerjaan Responden.....	55
4.1.3. Deskripsi Variabel .....	56
4.1.4. Analisis Data .....	69
4.1.4.1. Uji Statistik Deskriptif.....	69
4.1.5. Uji Kualitas Data .....	71
4.1.5.1. Uji Validitas Data .....	71
4.1.5.2. Uji Reabilitas Data.....	73
4.1.6. Uji Asumsi Klasik .....	74
4.1.6.1. Uji Normalitas Data.....	74
4.1.6.2. Uji Multikolinieritas .....	75
4.1.6.3. Uji Heteroskedastisitas .....	77
4.1.7. Uji Regresi Linier Berganda.....	78
4.1.8. Uji Hipotesis .....	80
4.1.8.1. Uji Signifikan Individu (Uji T).....	80
4.1.8.2. Uji Signifikan Simultan (Uji F) .....	81
4.1.9 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	83
4.2 Pembahasan .....	84
4.2.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna <i>E-filing</i> .....	84
4.2.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna <i>E-filing</i> .....	85
4.2.3 Pengaruh Keamanan Dan Kerahasiaan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna <i>E-filing</i> .....	86
4.2.4. Pengaruh Kualitas Sistem, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Kerahasiaan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna <i>E-filing</i> .....	87

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>89</b>
5.1. Kesimpulan.....	89
5.2. Saran .....	90
5.2.1. Bagi Objek Penelitian.....	90
5.2.2. Bagi Peneliti .....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>92</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>95</b>
Lampiran 1. Pendukung Penelitian.....	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup. ....	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian.....	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikator Dependen .....	35
Tabel 3.2 Indikator Independen .....	37
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian .....	50
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	52
Tabel 4.2 Usia Responden .....	53
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden .....	54
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden .....	55
Tabel 4.5 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Sistem .. .....	56
Tabel 4.6 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Kemudahan .....	59
Tabel 4.7 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Keamanan dan Kerahasiaan .....	63
Tabel 4.8 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Wajib Pajak .....	66
Tabel 4.9 Uji Statistik Deskriptif .....	69
Tabel 4.10 Uji Validasi .....	71
Tabel 4.11 Uji Reabilitas .....	73
Tabel 4.12 Uji Normalitas Data .....	74
Tabel 4.13 Uji Multikolinieritas .....	76
Tabel 4.14 Uji Regresi Linier Berganda .....	78
Tabel 4.15 Uji T .....	80
Tabel 4.16 Uji F .....	82
Tabel 4.17 Uji Kefisien Determinasi .....	83

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	34
Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas.....	77

## DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Slovin .....	40
Rumus 3.2 Regresi Linier Berganda .....	46