

**PERSEPSI KEMUDAHAN, KEGUNAAN, KEAMANAN
DAN KERAHASIAAN SISTEM PELAPORAN PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI**

SKRIPSI



**Oleh:
Susan Beby Jhon
210810060**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2025**

**PERSEPSI KEMUDAHAN, KEGUNAAN, KEAMANAN
DAN KERAHASIAAN SISTEM PELAPORAN PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Susan Beby Jhon
210810060**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2025**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Susan Beby Jhon
NPM : 210810060
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Akuntansi

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

PERSEPSI KEMUDAHAN, KEGUNAAN, KEAMANAN DAN KERAHASIAAN SISTEM PELAPORAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

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 perundangan-undangan yang berlaku.

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

Batam, 23 Juli 2025



Susan Beby Jhon

210810060

**PERSEPSI KEMUDAHAN, KEGUNAAN, KEAMANAN
DAN KERAHASIAAN SISTEM PELAPORAN PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI**

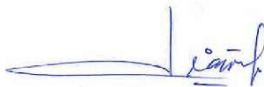
SKRIPSI

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

**Oleh :
Susan Beby Jhon
210810060**

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

Batam, 23 Juli 2025

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Erni Yanti Natalia', is written over a horizontal line.

**Erni Yanti Natalia, S.Pd., M. Ak
Pembimbing**

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah membawa dampak signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sistem administrasi pemerintahan, salah satunya di bidang perpajakan. Digitalisasi mempermudah pengelolaan data dan memberikan akses informasi yang lebih cepat dan akurat melalui jaringan internet. Dalam konteks perpajakan, digitalisasi memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya secara efisien dan transparan. Salah satu bentuk inovasi yang dilakukan pemerintah adalah penerapan sistem pelaporan pajak berbasis elektronik (e-Filing), yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi layanan dan kepatuhan perpajakan. Meskipun demikian, tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) terhadap penggunaan e-Filing masih terbilang rendah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi kemudahan, kegunaan, keamanan, dan kerahasiaan terhadap kepatuhan WPOP di KPP Pratama Batam Selatan. Metode yang digunakan adalah purposive sampling, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Analisis data dilakukan melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel independen, yaitu persepsi kemudahan, kegunaan, keamanan, dan kerahasiaan, berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP. Persepsi kemudahan memiliki nilai signifikansi $0,034 < 0,05$, kegunaan $0,000 < 0,05$, keamanan $0,002 < 0,05$, dan kerahasiaan $0,011 < 0,05$. Secara simultan, keempat variabel ini juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP, yang menunjukkan pentingnya faktor-faktor tersebut dalam meningkatkan kepatuhan melalui sistem e-Filing.

Kata Kunci: Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Keamanan, Persepsi Kerahasiaan, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

ABSTRACT

The development of digital technology has had a significant impact on various aspects of life, including government administrative systems, particularly in the field of taxation. Digitalization facilitates data management and provides faster and more accurate access to information through the internet. In the context of taxation, digitalization offers convenience for taxpayers in fulfilling their tax obligations efficiently and transparently. One form of innovation introduced by the government is the implementation of the electronic tax reporting system (e-Filing), aimed at increasing service efficiency and tax compliance. However, the level of compliance among Individual Taxpayers (WPOP) in using the e-Filing system remains relatively low. This study aims to analyze the influence of perceived ease of use, usefulness, security, and confidentiality on WPOP compliance at the Batam Selatan Tax Office (KPP Pratama). The research used a purposive sampling method, involving a total of 100 respondents. Data analysis was conducted using validity tests, reliability tests, classical assumption tests, and multiple linear regression analysis. The results of the study indicate that all independent variables—perceived ease of use, usefulness, security, and confidentiality—have significant effects on WPOP compliance. Perceived ease of use has a significance value of $0.034 < 0.05$, usefulness $0.000 < 0.05$, security $0.002 < 0.05$, and confidentiality $0.011 < 0.05$. Simultaneously, these four variables also have a significant effect on taxpayer compliance, indicating the importance of these factors in enhancing individual taxpayer compliance through the e-Filing system.

Keywords: *Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Perceived Security, Perceived Privacy, Taxpayer Compliance*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT karena berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya saya dapat menyusun proposal ini dengan sebaik-baiknya. Proposal ini dibuat sebagai syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) ada Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam. Selain itu, penulis menyadari bahwa proposal ini, meskipun memiliki keterbatasan, tidak akan dapat dicapai tanpa bantuan, bimbingan, atau dorongan dari berbagai pihak. Penulis dengan rendah hati mengucapkan 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 Universitas Putera Batam
3. Ibu Viola Syukrina E Janrosi, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam.
4. Ibu Erni Yantu Natalia, S.Pd., M.Pd.K., M.Ak. selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dengan sabar.
5. Bapak Mortigor Afrizal Purba, S.E.Ak., M.Ak., C.A. selaku Pembimbing Akademik Penulis.
6. Pihak responden yang telah memberikan penulis kemudahan waktu dan kesempatan dalam melakukan penelitian dan menyelesaikan proposal ini.
7. Ibu penulis yang senantiasa mendukung penulis dalam segala hal yang penulis lakukan.

Semoga Allah membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan proposal ini dengan melimpahkan rahmat dan karunianya.

Batam, 23 Juli 2025



Susan Beby Jhon

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK.....	v
ABSTRAK	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.....	7
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	9
1.6.1 Aspek Teoritis	9
1.6.2 Aspek Praktis	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	12
2.1 Teori Dasar Penelitian	12
2.1.1 <i>The Theory of Planned Behavior</i> (TPB)	12
2.1.2 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	13
2.1.3 Pajak	14
2.1.3.1 Fungsi Pajak	15
2.1.3.2 Struktur Pajak	17
2.1.3.3 Sistem Pemungutan Pajak.....	19
2.1.3.4 Wajib Pajak.....	19
2.1.3.4.1 Kewajiban dan Hak Wajib Pajak	20
2.2 Teori Variabel Y dan X.....	22
2.2.1 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	22
2.2.1.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak	22
2.2.2 Persepsi Kemudahan (<i>Perceived Ease of Use</i>) (X ₁)	24
2.2.3 Persepsi Kegunaan (<i>Perceived Usefulness</i>) (X ₂)	25
2.2.4 Persepsi Keamanan (<i>Perceived Security</i>) (X ₃)	26
2.2.5 Persepsi Kerahasiaan (<i>Perceived Privacy</i>) (X ₄)	27
2.3 Penelitian Terdahulu	28
2.4 Kerangka Pemikiran	31
2.6 Hipotesis Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Desain Penelitian	33
3.2 Operasional Variabel.....	34

3.2.1 Variabel Dependen (Variabel Terikat).....	34
3.2.1.1 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	35
3.2.2 Variabel Independen (Variabel Bebas).....	36
3.2.2.1 Persepsi Kemudahan	36
3.2.2.2 Persepsi Kegunaan	36
3.2.2.3 Persepsi Keamanan	37
3.2.2.4 Persepsi Kerahasiaan.....	37
3.3 Populasi dan Sampel.....	39
3.3.1 Populasi.....	39
3.3.2 Sampel	40
3.4 Jenis Data dan Sumber Data.....	41
3.5 Teknik Pengumpulan Data	41
3.6 Teknik Analisis Data	42
3.6.1 Analisis Deskriptif	42
3.6.2 Uji Kualitas Data	42
3.6.2.1 Uji Validitas Data	42
3.6.2.2 Uji Reabilitas	43
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	44
3.6.3.1 Uji Normalitas	44
3.6.3.2 Uji Multikolinieritas	44
3.6.3.3 Uji Heterokedastisitas.....	45
3.6.4 Uji Regresi Linier Berganda	46
3.6.5 Uji Hipotesis.....	47
3.6.5.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	47
3.6.5.2 Uji Partial (Uji t)	47
3.6.5.3 Uji Simultan (Uji f)	48
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	48
3.7.1 Lokasi Penelitian	48
3.7.2 Jadwal Penelitian	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Hasil Penelitian.....	50
4.1.1 Profil Responden	50
4.1.2 Data Responden.....	50
4.1.2.1 Usia Responden	50
4.1.2.2 Jenis Kelamin	51
4.1.2.3 Bekerja	51
4.1.2.4 Pendidikan Terakhir	52
4.2 Analisis Data	52
4.2.1 Uji Analisis Deskriptif.....	52
4.2.2 Uji Kualitas Data	54
4.2.2.1 Uji Validitas Data	54
4.2.3.2 Uji Multikolinearitas	60
4.2.3.3 Uji Heterokedastisitas.....	61
4.2.4 Uji Regresi Linear Berganda	63
4.2.5 Uji Hipotesis.....	65
4.2.5.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	65

4.2.5.2 Uji Parsial (t)	66
4.2.5.3 Uji Simultan (<i>f-Test</i>)	68
4.3 Pembahasan.....	68
4.3.2 Persepsi Kegunaan Berpengaruh terhadap Kepatuhan WPOP	70
4.3.3 Persepsi Keamanan Berpengaruh terhadap Kepatuhan WPOP	71
4.3.4 Persepsi Kerahasiaan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan WPOP	73
4.3.5 Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Keamanan dan Persepsi Kerahasiaan secara simultan beperngaruh signifikan terhadap Kepatuhan WPOP	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	75
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	31
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	33
Gambar 4.1 Kurva Histogram.....	59
Gambar 4.2 Grafik Normal P-P Plot of Regression Standardized Ending	60
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas <i>Scatterplots</i>	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah WPOP dan WPOP Lapor SPT.....	3
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1 Operasional Variabel	38
Tabel 3.2 Tabel Skala <i>Likert</i>	42
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian	49
Tabel 4.1 Usia Responden	50
Tabel 4.2 Jenis Kelamin	51
Tabel 4.3 Bekerja	51
Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir	52
Tabel 4.5 Uji Statistik Deskriptif	53
Tabel 4.6 Uji Validitas.....	54
Tabel 4.7 Uji Reabilitas Kepatuhan WPOP (Y)	56
Tabel 4.8 Uji Reabilitas Persepsi Kemudahan (X1)	56
Tabel 4.9 Uji Reabilitas Persepsi Kegunaan (X2)	57
Tabel 4.10 Uji Reabilitas Persepsi Keamanan (X3)	57
Tabel 4.11 Uji Reabilitas Persepsi Keamanan (X4).....	58
Tabel 4.12 Uji <i>One Sample Kolmogrov-Smirnov</i>	59
Tabel 4.13 Uji Multikolinearitas	61
Tabel 4.14 Uji Heterokedastisitas	62
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	64
Tabel 4.16 Uji Koefisien Determinasi	66
Tabel 4.17 Uji Partial (t).....	67
Tabel 4.18 Hasil Uji Simultan (f).....	68

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 <i>Slovin</i>	39
Rumus 3.2 Regresi Linear Berganda.....	45