

**PENGARUH PENGALAMAN, PERSEPSI KEMANFAATAN,
PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI KEAMANAN DAN
KERAHASIAAN, DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK
TERHADAP PERILAKU PENGGUNAAN E-FILING**

**(Studi empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi
di KPP Pratama Purwokerto)**



SKRIPSI

NOVI TRI SETYANINGRUM

1502030136

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH PENGALAMAN, PERSEPSI KEMANFAATAN, PERSEPSI
KEMUDAHAN, PERSEPSI KEAMANAN DAN KERAHASIAAN,
DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP
PERILAKU PENGGUNAAN E-FILING**



SKRIPSI

NOVI TRI SETYANINGRUM

1502030136

Diperiksa dan Disetujui Oleh :

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Ani Kusbandiyah', is written over a horizontal line.

Ani Kusbandiyah, SE., M.Si., Ak., CA
NIK. 2160368




HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Novi Tri Setyaningrum
NIM : 1502030136
Program Studi : Akuntansi S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : **Pengaruh Pengalaman, Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Perilaku Penggunaan E-filing (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Purwokerto)**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak) pada Program Studi Akuntansi S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Ani Kusbandiyah, SE., M.Si., Ak., CA ()
Anggota 1 : Hadi Pramono, SE., M.Si., Ak., CA ()
Anggota 2 : Hardiyanto Wibowo, SE., M.Si., Ak., CA ()

Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 25 Januari 2019

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Akhmad Darmawan, SE., M.Si
NIK. 2160148

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Novi Tri Setyaningrum
NIM : 1502030136
Program Studi : Akuntansi SI
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 25 Januari 2019

Yang membuat pernyataan




Novi Tri Setyaningrum

MOTTO

"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan"



PERSEMBAHAN

The logo of Universitas Muhammadiyah Purwokerto is a large, light gray watermark in the background. It features a central sunburst with Arabic calligraphy, surrounded by a laurel wreath and a chain of hearts. The text 'UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH' is arched across the top, and 'PURWOKERTO' is arched across the bottom, flanked by two stars.

Skripsi ini saya persembahkan kepada Ibu, Ayah, dan
Kakak-kakak saya tercinta

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Syamsuhadi Irsyad, S.H., M.H., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Akhmad Darmawan, SE., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberi berbagai informasi tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya;
3. Dr. Sri Wahyuni, SE., M.si, selaku Ketua Program Studi Akuntansi S1 yang telah memberi berbagai informasi, bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya;
4. Ani Kusbandiyah, SE., M.Si., Ak., CA selaku Dosen Pembimbing yang sudah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dan memberikan banyak arahan dan masukan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu sesuai yang saya rencanakan;
5. Hadi Pramono, SE., M.Si., Ak., CA selaku Dosen Penguji I saya yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Ekonomi;
6. Hardiyanto Wibowo SE., M.Si., Ak., CA selaku Dosen Penguji II saya yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Ekonomi;

7. Kedua orang tua, kakak dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral;
8. Sahabat perjuangan saya Thalita, Yana, Denita, dan Indah yang telah banyak membantu saya, memberi semangat, dan bertukar pikiran dalam menyelesaikan skripsi ini; serta
9. Sahabatku Ka Fika, Laksmi, Serlina, Sintia, Fachrana, dan Rulita, terima kasih untuk doa, tenaga, waktu, dukungan dan motivasi tiada henti yang diberikan kepada penulis; serta
10. Teman-teman KKN 29 Desa Karang Sari yang saya cintai dan saya banggakan.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT selalu melimpahkan rahmat-Nya dan berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu saya dalam proses penyelesaian skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Purwokerto, 25 Januari 2018

Penulis

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Novi Tri Setyaningrum

NIM : 1502030136

Program Studi : Akuntansi S1

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk hak bebas royalti Non-ekklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto dari karya ilmiah saya yang berjudul:

**Pengaruh Pengalaman, Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan,
Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan, dan Kepuasan Wajib Pajak
Terhadap Perilaku Penggunaan E-Filing
(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama
Purwokerto)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada tanggal : 25 Januari 2018

Yang menyatakan,



Novi Tri Setyaningrum

PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI KEAMANAN DAN KERAHASIAAN, DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP PERILAKU PENGGUNAAN E-FILING

Novi Tri Setyaningrum
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
novitrisetyaningrum@gmail.com

Ani Kusbandiyah S.E., M.Si., Ak., CA
Novi Tri Setyaningrum¹
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
novitrisetyaningrum@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis Pengaruh Pengalaman, Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Perilaku Penggunaan E-filing. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi pelaku usaha dengan jumlah 26.478 orang. Sampel yang digunakan adalah wajib pajak orang pribadi pelaku usaha pengguna e-filing yang berjumlah 100 responden yang didapat dari perhitungan menggunakan rumus *slovin*. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik insidental sampling. Alat analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis yaitu regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengalaman dan Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan e-filing. Sedangkan Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan tidak berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan e-filing.

Kata kunci : Perilaku Penggunaan E-Filing, Pengalaman, Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan, Kepuasan Wajib Pajak

THE EFFECT OF EXPERIENCE, PERCEIVED USEFULNESS,
PERCEIVED EASE, PERCEIVED SECURITY AND PRIVACY,
AND INDIVIDUAL TAXPAYERS SATISFACTION ON
BEHAVIOR OF USING E-FILING

Novi Tri Setyaningrum
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
novitrisetyaningrum@gmail.com

Ani Kusbandiyah SE., M.Si., Ak., CA
Novi Tri Setyaningrum¹
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
novitrisetyaningrum@gmail.com

ABSTRACK

The purpose of this study was to analyze the influence of experience, perceived usefulness, perceived ease, perceived security and privacy, and individual taxpayer satisfaction on behavior of using E-filing. The population in this study are individual taxpayers of businesses with a total of 26.478 people. The sample used are the individual taxpayer who use e-filing in their business. By using slovin formula, there are 100 respondents obtained. The data collection method used in this study uses incidental sampling techniques. The analytical tool used to test the hypothesis is multiple linear regression. The results of the study show that Taxpayer Experience and Taxpayers Satisfaction have a positive effects on the behavior of using e-filing. Where as perceived usefulness, perceived ease, and perceived Security and privacy have no positive effect on the behavior of using e-filing.

Keywords: Behavior Of Using E-Filing, Experience, Perceived Usefulness, Perceived Ease, Perceived Security and Privacy, Individual Taxpayer Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACK	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Pembatasan Masalah	9
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Landasan Teori.....	12
B. Hasil Penelitian Terdahulu	31
C. Kerangka Pemikiran.....	33
D. Hipotesis Penelitian.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Jenis Penelitian.....	44
B. Populasi dan Sampel	44
C. Metode Pengumpulan Data	46
D. Variabel Penelitian	47
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	47

F. Metode Analisis Data.....	52
G. Pengujian Hipotesis.....	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	63
A. Hasil Penelitian	63
B. Analisis dan Pembahasan.....	68
BAB V PENUTUP.....	102
A. Simpulan	102
B. Keterbatasan penelitian dan saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA.....	104
LAMPIRAN.....	108



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penerimaan SPT Tahunan Tahun 2013-2017	3
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	31
Tabel 4.1 Jenis Kelamin	63
Tabel 4.2 Usia	64
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir	65
Tabel 4.4 Lamanya Penggunaan E-filing	65
Tabel 4.5 Faktor yang menyebabkan belum sering menggunakan E-filing.....	66
Tabel 4.6 Hasil Uji Statistik Deskriptif	67
Tabel 4.7 Hasil Uji Non-Response Bias	71
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Perilaku Penggunaan E-filing	74
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Pengalaman	75
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Persepsi Kemanfaatan	75
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Persepsi Kemudahan	76
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan.....	77
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Kepuasan Wajib Pajak	77
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas	78
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas	79
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas	80
Tabel 4.17 Hasil Uji Glejser	82
Tabel 4.18 Hasil Uji Autokorelasi	83
Tabel 4.19 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	84

Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi	87
Tabel 4.21 Hasil Uji Statistik F.....	88
Tabel 4.22 Hasil Uji t	89
Tabel 4.23 Ringkasan Hasil Uji t	89



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model <i>Technology Acceptance Model</i> Davis (1989).....	12
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 4.1 Hasil Uji Scatterplot.....	81



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Rentang Waktu Penyebaran Kuesioner

Lampiran 3 Data Responden

Lampiran 4 Data Input Variabel

Lampiran 5 Data Input SPSS

Lampiran 6 Hasil Output SPSS

