

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
WAJIB PAJAK TERHADAP PENGGUNAAN SISTEM PELAPORAN  
PAJAK SECARA ELEKTRONIK**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat untuk Mencapai Gelar  
Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi

Diajukan oleh:

**Muhamad Denny Murappal**

**NIM: F1314058**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA**

**2016**

## ABSTRAKSI

# ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENGGUNAAN SISTEM PELAPORAN PAJAK SECARA ELEKTRONIK

**Muhamad Denny Murappal**

**NIM: F1314058**

Perkembangan Teknologi Informasi (TI) telah banyak memberikan manfaat dan kemudahan pada aspek kegiatan bisnis. Salah satu bentuk perkembangan teknologi pada aspek kegiatan bisnis adalah teknologi dalam sistem pelaporan pajak secara elektronik. Adanya kemudahan untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara elektronik ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak guna mendorong peningkatan penerimaan negara.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan, faktor pribadi dan kemudahan dalam penggunaan terhadap kepuasan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak di Indonesia. Total sampel penelitian ini adalah 108 responden dengan menggunakan *accidental sampling*.

Penelitian ini menghasilkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Sedangkan faktor pribadi dan kemudahan dalam penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Dalam penelitian ini faktor pribadi merupakan faktor paling dominan terhadap kepuasan wajib pajak.

***Kata kunci:*** *kualitas layanan, faktor pribadi, kemudahan dalam penggunaan, kepuasan wajib pajak, sistem pelaporan pajak secara elektronik*

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING THE SATISFACTION OF TAXPAYERS TO USE ELECTRONIC TAX REPORTING SYSTEM**

**Muhamad Denny Murappal**

**NIM: F1314058**

*Development of Information Technology (IT) has many benefits and facilities on aspects of business activity. One form of technological development in the aspects of business activities is technology in electronic tax reporting system. The ease to meet tax obligations electronically is expected to increase the satisfaction of taxpayers in order to boost state revenue.*

*The purpose of this study to examine and analyze the influence of the service quality, personal factors and ease of use to the satisfaction of taxpayers. Population of this study are all taxpayers in Indonesia. Total sample are 108 respondents that are using accidental sampling. The analytical tool used is multiple regression analysis.*

*The result in this study show the service quality does not significantly influence taxpayers satisfaction. The personal factor and ease of use have positive and significant impact on the satisfaction of taxpayers. In this study, the personal factor is the most dominant factor to satisfaction of taxpayers.*

***Keywords: service quality, personal factors, ease of use, satisfaction of taxpayers, electronic tax reporting system.***

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
WAJIB PAJAK TERHADAP PENGGUNAAN SISTEM PELAPORAN  
PAJAK SECARA ELEKTRONIK**

**SKRIPSI**

Disusun oleh:

**Muhamad Denny Murappal**

**NIM: F1314058**

Telah disetujui Pembimbing

Pada tanggal: 28 Juni 2016

Pembimbing,

**Christiyaningsih Budiwati, S.E., M.Si., Ak.**

NIP. 197511032000122001

Mengetahui:

Kepala Program Studi Akuntansi

**Drs. Santoso Tri Hananto, M.Si., Akt.**

NIP.19690924 199402 1 001

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
WAJIB PAJAK TERHADAP PENGGUNAAN SISTEM PELAPORAN  
PAJAK SECARA ELEKTRONIK**

***ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING THE SATISFACTION OF  
TAXPAYERS TO USE ELECTRONIC TAX REPORTING SYSTEM***

Disusun oleh:

**Muhamad Denny Murappal**

**NIM: F1314058**

Telah disetujui dan disahkan oleh Tim Penguji

Pada tanggal: 2016

Ketua Tim Penguji: Prof. Dr. Bambang Sutopo, M. Com., Ak. ....  
NIP. 195206101988031002  
Anggota Penguji : Anas Wibawa, SE., M. Si., Ak. ....  
NIP. 197302152000121001  
Pembimbing : Christiyarningsih Budiwati, SE., M. Si., Ak. ....  
NIP. 197511032000122001

Mengetahui:

Kepala Program Studi Akuntansi

**Drs. Santoso Tri Hananto, M.Si., Ak.**  
NIP. 19690924 199402 1 001

## **PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret :

Nama : Muhamad Denny Murappal

NIM : F1314081

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa Tugas Akhir yang saya buat ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan/saduran dari karya orang lain.

Apabila ternyata di kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan ijazah dan pencabutan gelar sarjananya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surakarta, Juli 2016

Yang menyatakan,

Muhamad Denny Murappal

NIM. F1314058

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia dan izin-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah menjadi suri tauladan bagi kita semua. Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian prasyarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi jurusan akuntansi program studi S1 jurusan akuntansi transfer, fakultas ekonomi dan bisnis, universitas sebelas maret.

Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah berjasa membantu dalam pembuatan skripsi ini, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuannya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Dr. Hunik Sri Runing S, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Drs. Santoso Tri Hananto, M.Si., Akt., selaku ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Christiyarningsih Budiwati, S.E., M.Si., Ak., selaku pembimbing skripsi. Terima kasih atas keikhlasan dan pengorbanan dalam membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh rekan-rekan tugas belajar *Batch* Satu Jurusan S1 Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret.

5. Istri dan keluarga di Kota Palembang yang selalu menyemangati penulis.
6. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca. Penulis juga menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi ini jauh dari kesempurnaan, sehingga penulis mengharapkan kritik maupun saran yang membangun sebagai bahan perbaikan bagi penulis ke depannya.

Surakarta, Juni 2016

Muhamad Denny Murappal



## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAKSI .....	ii
ABSTRACT .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
HALAMAN PERNYATAAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Orisinalitas Penelitian.....	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	7
2.1. Landasan Teori .....	7
2.1.1. Konsep <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB).....	7
2.1.2. Sistem Pelaporan Pajak Secara Elektronik ( <i>e-Filing</i> )	9
2.1.3. Kualitas Layanan .....	10

2.1.4. Faktor Pribadi .....	11
2.1.5. Kemudahan dalam Penggunaan .....	13
2.1.6. Kepuasan Wajib Pajak .....	14
2.2. Penelitian Terdahulu.....	15
2.3. Pengembangan Hipotesis.....	16
2.4. Kerangka Teoritis .....	19
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>20</b>
3.1. Populasi dan Sampel.....	20
3.2. Sumber Data .....	21
3.3. Definisi Operasional .....	22
3.4. Pengukuran Variabel .....	24
3.5. Metode Analisis Data .....	24
3.5.1. Uji Validitas .....	24
3.5.2. Uji Reabilitas .....	26
3.5.3. Statistik Deskriptif .....	27
3.5.4. Pengujian Data .....	27
3.5.5. Analisis Keباikan Model.....	29
3.5.6. Pengujian Hipotesis.....	31
<b>BAB IV. ANALISI DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>
4.1. Pengujian Instrumen.....	33
4.1.1. Uji Validitas .....	34
4.1.2. Uji Reabilitas.....	36
4.2. Profil Responden.....	38

4.3. Deskripsi Variabel Penelitian .....	41
4.4. Pengujian Asumsi Klasik .....	44
4.4.1. Uji Normalitas .....	45
4.4.2. Uji Multikolinieritas .....	46
4.4.3. Uji Heterokedastisitas .....	46
4.5. Analisis Regresi Linear Berganda.....	47
4.6. Pembahasan.....	49
<b>BAB V. KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN .....</b>	<b>52</b>
5.1. Kesimpulan .....	52
5.2. Keterbatasan .....	52
5.3. Saran .....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>54</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar	Halaman
II. 1. Kerangka Teoritis .....	19

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
IV. 1. Hasil Uji Validitas .....	35
IV. 2. Hasil Uji Reliabilitas .....	37
IV. 3. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
IV. 4. Profil Responden Berdasarkan Jenis Usia .....	39
IV. 5. Profil Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan Terakhir .....	39
IV. 6. Profil Responden Berdasarkan Jenis Lama Bekerja .....	40
IV. 7. Kualitas Layanan .....	41
IV. 8. Faktor Pribadi .....	42
IV. 9. Kemudahan dalam Penggunaan .....	43
IV. 10. Kepuasan Wajib Pajak .....	44
IV. 11. Hasil Uji Normalitas .....	45
IV. 12. Hasil Uji Multikolinieritas .....	46
IV. 13. Hasil Uji Heterokedastisitas .....	47
IV. 14. Hasil Uji Statistik Regresi Linier Berganda .....	48

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Tabulasi Skor Jawaban Responden
- Lampiran 3 Hasil Pengujian Intrumen dan Data dengan SPSS v22.0
- Lampiran 4 Hasil Analisis Regresi Berganda dengan SPSS v22.0