

**PENGARUH PERILAKU WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
TERHADAP PENGGUNAAN *E-FILING* DI KPP
PRATAMA PALEMBANG ILIR TIMUR**



**Skripsi Oleh
IMA NOVRINDA
01031481619094
AKUNTANSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
PALEMBANG
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF
PENGARUH PERILAKU WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
TERHADAP PENGGUNAAN *E-FILING* DI KPP
PRATAMA PALEMBANG ILIR TIMUR

Disusun oleh :

Nama : Ima Novrinda
NIM : 01031481619094
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Konsentrasi : Perpajakan

Disetujui untuk digunakan dalam ujian Komprehensif

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing :

Ketua,

Tanggal : 24 Juli 2019


Hj. Rina Tjandrakirana DP, S.E., M.M., Ak
196503111992032002

Anggota,

Tanggal : 24 Juli 2019


Eka Meirawati, S.E., M.Si., Ak
196905251996032001



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI

Jl. Srijaya Negara Bukit Besar Palembang 30139,
Telpon (0711) 365390, 351831, 320233, Fax (0711) 315557
Website : www.fe.unsri.ac.id – email : dekan@fe.unsri.ac.id

MATRIKS PERBAIKAN
UJIAN KOMPREHENSIF

Nama : Ima Novrinda
NIM : 01031481619094
Judul : Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Penerapan *E-Filing* di KPP Pratama Palembang Ilir Timur

No.	Dosen Penguji	Uraian Perbaikan	Tindak Lanjut	Paraf
1.	Dr. E. Yusnaini, S.E., M.Si., Ak	Rapikan tabel hasil uji reliabilitas (hal. 47)	Sudah diperbaiki	

Ketua Jurusan Akuntansi

Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak

NIP. 1973033171997031002

Keterangan:

Dibuat rangkap 3, 1 lembar untuk Jurusan, 1 lembar untuk Administrasi dan 1 lembar untuk arsip mahasiswa ybs.



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI

Jl. Sriwijaya Negara Bukit Besar Palembang 30139,
Telpn (0711) 365390, 351831, 320233, Fax (0711) 315557
Website : www.fe.unsri.ac.id – email : dekan@fe.unsri.ac.id

**MATRIKS PERBAIKAN
DRAFT SKRIPSI**

Nama : Ima Novrinda
NIM : 01031481619094
Judul : Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Penerapan *E-Filing* di KPP Pratama Palembang Ilir Timur

No.	Dosen Penguji	Uraian Perbaikan	Tindak Lanjut	Paraf
1.	Hj. Rina Tjandrakirana DP, S.E., M.M., Ak NIP.196503111992032002	-	-	
2.	Eka Meirawati, S.E., M.Si., Ak NIP. 196905251996032001	-	-	
3.	Dr. E. Yusnaini, S.E., M.Si., Ak NIP. 197704172010122001	Rapikan tabel hasil uji reliabilitas (hal. 47)	Sudah diperbaiki	

Keterangan:

Dibuat rangkap 3, 1 lembar untuk Jurusan, 1 lembar untuk Administrasi dan 1 lembar untuk arsip mahasiswa ybs.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH PERILAKU WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
TERHADAP PENGGUNAAN *E-FILING* DI KPP
PRATAMA PALEMBANG ILIR TIMUR**

Disusun oleh :

Nama : Ima Novrinda
NIM : 01031481619094
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Konsentrasi : Perpajakan

Telah Diuji dalam ujian Komprehensif pada tanggal 30 Juli 2019 dan telah memenuhi syarat untuk diterima

Panitia Ujian Komprehensif
Palembang, 30 Juli 2019

Ketua

Anggota

Anggota

Hj. Rina Tjandrakirana DP, S.E., M.M., Ak

NIP. 196503111992032002

Eka Meirawati, S.E., M.Si., Ak

NIP. 196905251996032001

Dr. E. Yusnaini, S.E., M.Si., Ak

NIP. 197704172010122001

Mengetahui,

Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak

NIP. 1973033171997031002

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ima Novrinda
NIM : 01031481619094
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian : Perpajakan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul:

Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penggunaan *E-Filing* Di KPP Pratama Ilir Timur Palembang

Pembimbing :
Ketua : Hj. Rina Tjandrakirana DP, S.E., M.M., Ak
Anggota : Eka Meirawati, S.E., M.Si., Ak
Tanggal Ujian : 30 Juli 2019

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan saya ini tidak benar di kemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaaan.

Palembang, 30 Juli 2019

Yang Memberi Pernyataan,



Ima Novrinda

NIM : 01031481619094

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

- ❖ Masalah tidak akan selesai hanya dengan mengeluh, hadapi masalah dengan hati dan pikiran yang tenang, carilah solusi terbaik agar masalah bisa teratasi.
- ❖ Jangan jadikan kekuranganmu sebagai kelemahanmu, tapi jadikan kekuranganmu sebagai kekuatanmu dan keistimewaanmu yang harus kamu syukuri.
- ❖ Sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan (Qs. Al Insiroh [94]:5)

*Atas Rahmat Allah SWT Skripsi
Ini Kupersembahkan Untuk:*

- ❖ Kedua Orang Tuaku Tercinta
- ❖ Orang-Orang Yang Kusayang

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penggunaan *Electronic Filing (E-Filing)* di KPP Pratama Palembang Ilir Timur”** Shalawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah dan tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya hingga akhir zaman. Aamiin.

Skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana ekonomi program studi akuntansi Strata satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya. Skripsi ini membahas mengenai pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-Filing* di KPP Pratama Palembang Ilir Timur. Selama penulisan skripsi ini, penulis tidak luput dari dari berbagai kendala. Namun hal tersebut dapat diatasi berkat doa, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak.

Penulis menyadari terdapat banyak kekurangan baik dalam penyusunan maupun penyajian. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan penulis mengharapkan segala bentuk saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak guna perbaikan selanjutnya.

Penulis,



Ima Novrinda

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan Syukur Kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul “Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penggunaan *Electronic Filing (E-Filing)* di KPP Pratama Palembang Ilir Timur”, sebagai salah satu syarat dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi Program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Allah SWT Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang atas Rahmat, hidayah dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dan Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan bagiku.
2. Kedua Orang Tuaku, Terimakasih
3. Suamiku Sultan Alam Syafana dan Anakku Ayesha Bayezid Syafana
4. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Prof. Dr. Taufiq, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
6. Bapak Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
7. Ibu Umi Kalsum, S.E., M.Si., Ak sebagai Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
8. Ibu Hj. Rina Tjandrakirana DP, S.E., M.M., Ak selaku Pengelola Akademik Jurusan Akuntansi Kampus Palembang.
9. Ibu Hj. Rina Tjandrakirana DP, S.E., M.M., Ak dan Ibu Eka Meirawati, S.E., M.Si., Ak selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing serta memberikan banyak saran, dan dukungan kepada saya dalam penyusunan skripsi ini.

10. Ibu Dr. E. Yusnaini, S.E., M.Si., Ak Selaku Penguji Skripsi
11. Bapak Achmad Soediro, S.E., M.Comm., Ak Selaku Dosen Pembimbing Akademik
12. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah membekali saya dengan berbagi ilmu selama mengikuti perkuliahan.
13. Staf Tata Usaha dan Perpustakaan Universitas Sriwijaya

ABSTRAK

PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI TERHADAP PENGUNAAN *ELECTRONIC FILING (E-FILING)* DI KPP PRATAMA PALEMBANG ILIR TIMUR

Oleh:
Ima Novrinda

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi wajib pajak orang pribadi terhadap penggunaan *electronic filing (e-Filing)* di KPP Pratama Palembang Ilir Timur. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini Persepsi Kebermanfaatan (X_1), Persepsi Kemudahan Penggunaan (X_2), Persepsi Kepuasan Pengguna (X_3) dan Penggunaan *E-Filing* (Y). Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Timur sebanyak 27.442 Wajib Pajak dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 96 Wajib Pajak yang dihitung menggunakan rumus *Slovin*. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pengujian asumsi klasik, serta analisis statistik yaitu digunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Persepsi Kebermanfaatan (X_1), Persepsi Kemudahan Penggunaan (X_2), Persepsi Kepuasan Pengguna (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan *E-Filing* (Y)


Kata Kunci : Pengaruh Persepsi, Penggunaan *E-Filing*

Ketua

Anggota


Hj. Rina Tjandrakirana DP, S.E., M.M., Ak

NIP. 196503111992032002


Eka Meirawati, S.E., M.Si., Ak

NIP. 196905251996032001

Mengetahui,



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak
NIP. 1973033171997031002

ABSTRACT

PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI TERHADAP PENGUNAAN *ELECTRONIC FILING (E-FILING)* DI KPP PRATAMA PALEMBANG ILIR TIMUR

Oleh:
Ima Novrinda

This study purposes to examine the effect of perceptions individual taxpayers in using electronic filing (e-Filing). Variabels in this study are perceptions of usefulness (X1), perceptions of easy of use (X2), user satisfaction perceptions (X3) and using electronic Filing (Y). The population in this study is the taxpayer on KPP Pratama Palembang Ilir Timur with total 27.442 Taxpayer with sampels are 96 taxpayer are calculated using the formula Slovin. The analysis was made by using multiple linear regression. These results shows that the perceptions of usefulness (X1), perceptions of easy of use (X2), user satisfaction perceptions (X3) positively influence and significant of using electronic Filing (Y).

Keywords : the effect of perceptions, using e-Filing

Ketua

Anggota



Hj. Rina Tjandrakirana DP, S.E., M.M., Ak

NIP. 196503111992032002



Eka Meirawati, S.E., M.Si., Ak

NIP. 196905251996032001

Mengetahui,



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak

NIP. 1973033171997031002

SURAT PERNYATAAN

Kami Dosen Pembimbing Skripsi menyatakan bahwa Skripsi dari mahasiswa :

Nana : Ima Novrinda

Nim : 01031481619094

Jurusan : Akuntansi

Judul : Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap
Penggunaan *E-Filing* Di KPP Pratama Ilir Timur Palembang

Telah kami periksa cara penulisan, *grammar*, maupun susunan *tenses* nya dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Palembang, 30 Juli 2019

Ketua

Anggota


Hj. Rina Tjandrakirana DP, S.E., M.M., Ak

NIP. 196503111992032002


Eka Meirawati, S.E., M.Si., Ak

NIP. 196905251996032001

Mengetahui,


Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak

NIP. 1973033171997031002

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Ima Novrinda
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 20 November 1993
Agama : Islam
Status : Menikah
Alamat Rumah : Jl. Makrayu Lr. Kiara Kuning No 31 RT 38 RW
09 Kec Ilir Barat II Kel 32 Ilir Palembang
Nomor Telepon/HP : 085377553227
Alamat Email : novrindaima@yahoo.co.id

Tahun Ajaran 1999 – 2005 : SD Negeri 33 Palembang

Tahun Ajaran 2005 – 2008 : SMP Negeri 43 Palembang

Tahun Ajaran 2008 – 2011 : SMK Negeri 3 Palembang

Tahun Ajaran 2011 – 2014 : Diploma Tiga (D-III) Politeknik Negeri Sriwijaya

Tahun Ajaran 2016 – 2019 : Universitas Sriwijaya Palembang (S1 Asal DIII)

Pendidikan Non Formal

Kursus Bahasa Inggris di LPBB Lia Palembang

Kerja Praktek di KPP Pratama Palembang Ilir Barat

Kursus Pajak Terapan Brevet A & B IAI Palembang

Kursus Bahasa Jepang di Gloria Palembang

Kerja Praktek di PT Sucofindo

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
SURAT PERNYATAAN ABSTRAKSI	xi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1. Manfaat Teoritis	8
1.4.2. Manfaat Praktis.....	8
1.5. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori.....	10
2.1.1. Teori <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	10

2.1.2.	Pajak.....	12
2.1.2.1.	Pengertian Pajak.....	12
2.1.2.2.	Wajib Pajak.....	13
2.1.3.	<i>E-Filing</i>	13
2.1.3.1.	Pengertian <i>E-Filing</i>	13
2.1.3.2.	Dasar Hukum <i>E-Filing</i>	14
2.1.3.3.	Syarat Menggunakan <i>E-Filing</i>	15
2.1.3.4.	Jenis <i>E-Filing</i>	15
2.1.3.5.	Tata Cara Penyampaian dan atau Perpanjangan SPT Tahunan secara <i>e-Filing</i> melalui ASP.....	17
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	20
2.3.	Pengembangan Hipotesis.....	23
2.4.	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	27
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1.	Desain Penelitian.....	28
3.2.	Sumber Data.....	28
3.3.	Populasi dan Sampel.....	29
3.4.	Metode Analisis data.....	31
3.4.1.	Analisis Regresi Berganda.....	31
3.4.2.	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	32
3.5.	Teknik Analisis Data.....	34
3.5.1.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	34
3.5.2.	Statisk Deskriptif.....	35
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik.....	36
3.5.3.1.	Uji Normalitas.....	36
3.5.3.2.	Uji Multikolinieritas.....	36
3.5.3.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	37

3.6. Pengujian Hipotesis.....	37
3.6.1. Uji Koefisien Determinasi (R_2).....	38
3.6.2. Uji Parsial (<i>t-test</i>).....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	40
4.2. Hasil Analisis Data.....	42
4.2.1. Hasil Uji Validitas.....	42
4.2.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	47
4.2.3. Uji Asumsi Klasik.....	49
4.2.3.1. Uji Normalitas.....	49
4.2.3.2. Uji Multikolinieritas.....	50
4.2.3.3. Uji Heteroskedastisitas.....	51
4.2.3.4. Uji Analisis Regresi Berganda.....	53
4.2.4. Uji Hipotesis.....	55
4.2.4.1. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	55
4.2.4.2. Uji Parsial (<i>t-test</i>).....	55
4.3. Pembahasan.....	57
4.3.1. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i>	57
4.3.2. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i>	58
4.3.3. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i>	59
BAB V_KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	60
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	61
5.3. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Daftar Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi	29
Tabel 3.2	Operasional Variabel	33
Tabel 3.3	Pengambilan Keputusan Ada Tidaknya Autokorelasi.....	38
Tabel 4.1	Data Distribusi Sampel Penelitian.....	41
Tabel 4.2	Data Sampel Penelitian.....	42
Tabel 4.3	Hasil Perhitungan Pengujian Persepsi Kebermanfaatan.....	43
Tabel 4.4	Hasil Perhitungan Pengujian Persepsi Kemudahan Penggunaan	45
Tabel 4.5	Hasil Perhitungan Pengujian Persepsi Kepuasan Pengguna	46
Tabel 4.6	Hasil Perhitungan Pengujian Penggunaan <i>E-Filing</i>	47
Tabel 4.7	Hasil Cronbach-Alpha	49
Tabel 4.8	Hasil Uji Normalitas	51
Tabel 4.9	Hasil Uji Multikolinearitas	52
Tabel 4.10	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	55
Tabel 4.11	Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	57
Tabel 4.12	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	58
Tabel 4.13	Hasil Uji Statistik	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	28
Gambar 4.1	Scatterplot.....	51

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Perkembangan di era globalisasi ditandai oleh berbagai macam perubahan dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Salah satu aspek yang memiliki peranan penting didalamnya merupakan pajak dan bidang informasi teknologi dari tahun ke tahun mengalami perkembangan yang sangat pesat. Dengan berkembangnya bidang informasi dan teknologi, maka hal ini juga berdampak pada kemajuan pada bidang kearsipan yang semakin baik, terutama pelayanan cepat yang diterapkan pada perusahaan-perusahaan yang memiliki volume arsip yang cukup banyak, peran informasi dan teknologi tersebut akan sangat membantu mempercepat proses pengelolaan arsip lebih efektif dan efisien. Arsip elektronik juga dimanfaatkan oleh bidang perpajakan maupun departemen-departemen keuangan lainnya.

Menurut (Mardiasmo, 2016) pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dipaksakan) dengan tanpa mendapatkan jasa timbal (kontraprestasi) yang secara langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Dengan demikian, pajak merupakan sumber penerimaan strategis yang dapat digunakan untuk mengarahkan kehidupan masyarakat sesuai dengan tujuan pembangunan nasional. Oleh karena itu, pajak harus dikelola dengan lancar dan baik agar keuangan negara dapat terimplementasikan sesuai dengan peran dan tujuannya. Selain

penerimaan dari sumber migas dan non migas, pajak merupakan salah satu sumber penerimaan Negara terbesar. Berikut adalah data mengenai anggaran dan realisasi penerimaan dari sektor pajak selama tahun 2016-2018.

Tabel 1.1

Persentase Penerimaan Negara dari Sektor pajak Tahun 2016-2018

(Dalam Triliun Rupiah)

Tahun	Anggaran	Realisasi	Persentase
2016	1.565,3	1.360,2	86,9%
2017	1.750,3	1.498,9	85,6%
2018	1.920,3	1.618,1	84,2%

Sumber: Kemenkeu.go.id (2019)

Tingginya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak tak lepas dari semakin bertambahnya wajib pajak terutama wajib pajak orang pribadi. Hal ini, berdampak pada petugas pajak yang sulit dalam mengelola SPT Masa maupun SPT Tahunan secara manual. Berdasarkan sumber dari KPP Pratama Palembang Ilir Timur dapat diketahui bahwa beberapa kelemahan dari pengolahan SPT secara manual yaitu membutuhkan waktu yang lama dalam proses merekam lampiran SPT, tingginya risiko kemungkinan kesalahan yang terjadi pada saat perekaman atau *entry* data, dan perekaman SPT secara manual juga membutuhkan sumber daya manusia yang banyak.

Direktorat Jenderal Pajak berusaha untuk memenuhi aspirasi wajib pajak dengan mempermudah tata cara pelaporan SPT baik itu SPT Masa maupun SPT

Tahunan. Setelah sukses menerapkan sistem administrasi perpajakan modern melalui program *e-SPT*, Direktorat Jenderal Pajak melalui Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Per-01/PJ/2014, tentang tata cara penyampaian SPT secara elektronik (*e-Filing*) bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan formulir 1770s atau 1770ss melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id). *E-Filing* adalah sarana pelaporan pajak secara *online* dan *real time* dengan menggunakan media internet melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id). Dengan adanya sistem ini, pengiriman data Surat Pemberitahuan (SPT) dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja baik di dalam maupun di luar negeri, tidak tergantung pada jam kantor dan dapat pula dilakukan di hari libur dan tanpa kehadiran Petugas Pajak (24 jam dalam 7 hari), di mana data akan dikirim langsung ke *database* Direktorat Jenderal Pajak dengan fasilitas internet sehingga, penggunaan *e-Filing* dapat meminimalisir mengurangi beban proses administrasi pelaporan pajak dengan menggunakan kertas. Sehingga para wajib pajak akan lebih mudah menunaikan kewajibannya tanpa harus mengantri di Kantor-kantor Pelayanan Pajak sehingga dirasa lebih efektif dan efisien.

E-Filing sendiri mulai berlaku sejak 1 Maret 2009, namun dalam pelaksanaannya baru dijalankan pada tahun 2010. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari KPP Pratama Palembang Ilir Timur saat ini belum semua Wajib Pajak menggunakan *e-Filing* karena Wajib Pajak masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan. Hal ini, dikarenakan masih banyak Wajib Pajak yang belum paham tentang pengoperasian *e-Filing* dan kemampuan wajib pajak untuk menggunakan

e-Filing masih minim. Selain itu, sosialisasi tentang *e-Filing* kepada Wajib Pajak masih belum maksimal dan berkelanjutan. Padahal pelaporan SPT secara komputerisasi memiliki manfaat yang lebih besar bagi Wajib Pajak maupun Direktorat Jenderal Pajak.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang pernah dilakukan oleh (Nuraini Fitria, 2017) perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian ini difokuskan menggunakan variabel persepsi kebermanfaatan, persepsi mengenai kemudahan penggunaan dan persepsi kepuasan pengguna sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan persepsi mengenai kebermanfaatan, persepsi mengenai kerumitan dan persepsi kepuasan pengguna. Hasil penelitian yang disampaikan (Nuraini Fitria, 2017) bahwa Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kepuasan Pengguna berpengaruh terhadap Penggunaan *e-Filing*. Namun pada persepsi kerumitan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Menurut saya penelitian mengenai pengaruh perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap penggunaan *e-Filing* perlu dilakukan di wilayah kota Palembang mengingat mayoritas penduduk kota Palembang berprofesi sebagai Karyawan yang menyebabkan bertambah pula jumlah wajib pajak orang pribadi dari tahun ke tahun, namun hal ini belum diimbangi dengan kesadaran Wajib Pajak dalam melakukan penyampaian SPT dan kurangnya sosialisasi *e-Filing* sehingga berpengaruh pada perekaman data yang belum efektif dan efisien.

Adanya perbedaan persepsi mengenai kebermanfaatan, persepsi mengenai kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap *e-Filing* juga menjadi penentu sistem ini dapat diterima atau tidak oleh wajib pajak. Persamaan

penelitian ini terletak pada teori yang digunakan yaitu teori (Davis, 1989) model *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk meneliti faktor-faktor determinan dari penggunaan Sistem Informasi oleh pengguna. (Davis, 1989) menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi minat penggunaan sistem informasi dipengaruhi oleh persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). (DeLone & McLean, 2003) menyatakan bahwa kesuksesan sistem informasi dipengaruhi oleh *perceived information quality* dan *perceived system quality* merupakan prediktor yang signifikan bagi *user satisfaction*. *User satisfaction* juga merupakan prediktor yang signifikan bagi *intended use* dan *perceived individual impact*.

Persepsi kebermanfaatan adalah tingkatan sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan sebuah system akan meningkatkan kinerja (Davis, 1989). Dalam konteks *e-Filing* di penelitian ini, persepsi kebermanfaatan ini diartikan sebagai seberapa besar manfaat sistem *e-Filing* bagi wajib pajak dalam proses pelaporan SPT. Oleh karena itu, besarnya manfaat yang diperoleh mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam menggunakan sistem tersebut dan berpengaruh terhadap intensitas penggunaan *e-Filing* oleh pengguna.

Suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Menurut (Wulandari, Pratomo, & Irwanto, 2016) mengatakan Kemudahan penggunaan adalah bukan saja kemudahan untuk mempelajari dan menggunakan suatu sistem tetapi juga mengacu pada kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan atau tugas dimana

pemakaian suatu sistem akan semakin memudahkan seseorang dalam bekerja dibanding mengerjakan secara manual.

Salah satu persepsi yang menjadi penentu suatu system dapat diterima atau tidak adalah persepsi kepuasan pengguna. Sistem informasi memerlukan beberapa indikator untuk mengukur kepuasan pengguna kaitannya dengan sistem *e-filing* yang diterapkan oleh direktorat Jenderal Pajak. Apabila kepuasan dirasakan oleh wajib pajak setelah menggunakan *e-Filing* akan menyebabkan wajib pajak tertarik menggunakan kembali sistem tersebut.

Penelitian ini layak dilakukan karena untuk memverifikasi apakah teori tentang pengaruh kebermanfaatan dan kemudahan penggunaan *e-filing* serta kepuasan Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-Filing* dengan setting objek penelitian dan tahun penelitian yang berbeda memperoleh hasil yang sama atau berbeda. Berdasarkan uraian diatas, Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan suatu model yang dapat digunakan untuk menganalisis perilaku wajib pajak yang mempengaruhi kelangsungan penggunaan *e-Filing* seperti mengenai kebermanfaatan, kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna Wajib Pajak agar tetap konsisten dalam menggunakan *e-Filing* di KPP Pratama Palembang Ilir Timur. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penggunaan *E-Filing* di KPP Pratama Palembang Ilir Timur”**.

I.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi yaitu persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *e-Filing* di KPP Pratama Palembang Ilir Timur?
2. Bagaimana pengaruh perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi yaitu persepsi kemudahan penggunaan terhadap penggunaan *e-Filing* di KPP Pratama Palembang Ilir Timur?
3. Bagaimana pengaruh perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi yaitu persepsi kepuasan penggunaan terhadap penggunaan *e-Filing* di KPP Pratama Palembang Ilir Timur?

I.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah sebelumnya maka tujuan dari penelitian ini adalah .:

1. Untuk menguji secara empiris pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *e-Filing* di KPP Pratama Palembang Ilir Timur
2. Untuk menguji secara empiris pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap penggunaan *e-Filing* di KPP Pratama Palembang Ilir Timur
3. Untuk menguji secara empiris pengaruh persepsi kepuasan penggunaan terhadap penggunaan *e-Filing* di KPP Pratama Palembang Ilir Timur

I.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan memperluas literatur mengenai perilaku wajib pajak orang pribadi terhadap penggunaan *e-Filing* serta sebagai referensi dan bahan masukan pada penelitian selanjutnya.

1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam mengevaluasi kebijakan-kebijakan perpajakan dan pertimbangan dalam membuat kebijakan-kebijakan perpajakan selanjutnya sehingga dapat memaksimalkan potensi penerimaan negara dari sektor pajak.

I.5. Sistematika Penulisan

Secara umum penulisan skripsi ini terbagi dalam lima bab. Pembahasan yang terkandung dalam bab satu dengan lainnya saling berkaitan satu sama lain. Sehingga pada akhirnya akan membentuk suatu karya tulis yang runtut dan sistematis. Ada pun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini memuat tentang pendahuluan, berisikan sub-sub bab yang terdiri dari latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, serta manfaat penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan

laporan skripsi, beberapa literatur review yang berhubungan dengan penelitian, hipotesis penelitian serta model penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi gambaran umum metode yang digunakan, data yang diperlukan, sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisa data.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang analisis terhadap masalah yang sedang di teliti, penyajian data penelitian, pengolahan terhadap data yang terkumpul dan hasil penelitian yang dicapai.

BAB V KESIMPULAN

Pada bab ini menjelaskan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan saran sebagai pemecahan masalah dan pencapaian yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adamson, I., & Shine, J. (2003). Extending the New Technology Acceptance Model to Measure the End User Information Systems Satisfaction in A Mandatory Environment: A Bank's Treasury. *Technology Analysis & Strategic Management*.
- Amin, A. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Intensitas Perilaku Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-Filing Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar. *STIEM Bongaya*, 211–220.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information System Success. *Journal of Management Information Systems*,
- Dwi Ningrum, D., & Andi. (2016). Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu, Kerahasiaan Dan Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-Filing. *Tirtayasa Ekonomika*, 11(2), 169–184.
- Ermawati, N., & Delima, Z. M. (2016). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kegunaan Dan Pengalaman Terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan Sistem E-Filing (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kabupaten Pati). *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 5(2), 163–174.
- Ghozali, H. I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (Edisi 9). Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM dan*

SPSS. Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.

Igbaria, M. A. (1990). Computer Anxiety and Attitudes Towards Microcomputer Use. *Behaviour Inform.*

Iivari, J. (2005). An Empirical Test of the Model of Information System Success. *The DATA BASE for Advances in Information Systems*, 36(2), 8–27.

Istianingsih, & Wijanto, D. S. H. (2008). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi , Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi (Pascasarjana Ilmu Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia). *Simposium Nasional Akuntansi (SNA) Ke XI Pontianak*, 23–24.

Istiarni, P. R. D., & Hadiprajitno, P. B. (2014). Internet Banking Dengan Sikap Penggunaan Sebagai Variabel (Studi Empiris : Nasabah Layanan Internet Banking di Indonesia). *Diponegoro Journal of Accounting*, 3(2), 1–10.

Mardiasmo. (2016). *Perpajakan (Edisi Revisi 2016)*. Yogyakarta: Andi..

Noviandini, N. C. (2012). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Di Yogyakarta. *Jurnal Nominal*, 1, 15–22.

Nuraini Fitria. (2017). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Persepsi Kemudahan, Persepsi Kerumitan, dan Persepsi Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Kudus. *Buletin*

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 36/PJ/2013 Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Pemberitahuan

Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan Secara Elektronik (*e-Filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Per-01/PJ/2014 Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Penyampaian dan/atau Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan Secara Elektronik (*e-Filing*) melalui Direktorat Jenderal Pajak.

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 152/PMK.03/2009 Tentang Bentuk dan Isi Surat Pemberitahuan, Serta Tata Cara Pengambilan, Pengisian, Penandatanganan, dan Penyampaian Surat Pemberitahuan.

Rama Nopiana, P., & Yuliadi. (2017). Analisis Persepsi Kerumitan, Kemudahan, Kegunaan Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Fasilitas E-Filing Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online Dan Realtime (Kajian Studi Empiris: Kota Batam). *Jurnal Akrab Juara*, 2.

Resmi, S. (2017). *Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.

Sanusi, A. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA,CV.

Sunyoto, D. (2016). *Metode Penelitian Akuntansi*. PT Refika Aditama.

Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-82/PJ/2009 Tentang Penegasan Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan Secara Elektronik (*e-Filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-82/PJ/2009 Tentang Tata Cara Penanganan Wajib Pajak Non Efektif.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pasal 1 angka 1.

Wulandari, Y. M., Pratomo, S. A., & Irwanto, W. S. (2016). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Keamanan Dan Kerahasiaan Dan Kenyamanan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten). *Kiat BISNIS*, 6(4).