



**PENGARUH PERSEPSI KEBERMANFAATAN,  
PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI  
KERUMITAN, DAN PERSEPSI KEPUASAN  
WAJIB PAJAK TERHADAP PENGGUNAAN  
*E-FILLING* BAGI WAJIB PAJAK ORANG  
PRIBADI DI KOTA KUDUS**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan  
Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Muria Kudus

Diajukan Oleh :

**FITRIA NURAINI**

**NIM. 2010 – 12 – 089**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
TAHUN 2014**

**PENGARUH PERSEPSI KEBERMANFAATAN, PERSEPSI  
KEMUDAHAN, PERSEPSI KERUMITAN, DAN PERSEPSI KEPUASAN  
WAJIB PAJAK, TERHADAP PENGGUNAAN E-FILING BAGI WAJIB  
PAJAK ORANG PRIBADI DI KOTA KUDUS**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji  
Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

Kudus, 12 September 2014

Mengetahui

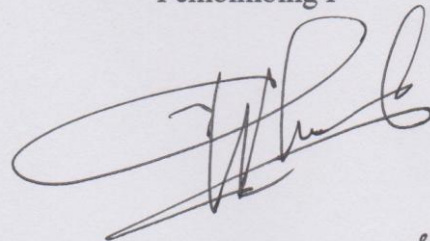
Ketua Program Studi



Ashari, SE. M.Si, Akt.

NIS. 0610701000001162

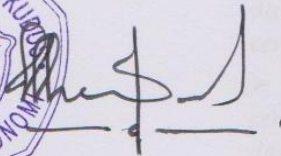
Pembimbing I



Wahidil, SE, M.Si, Akt  
NIS. 0610702010101149

Mengetahui

Dekan

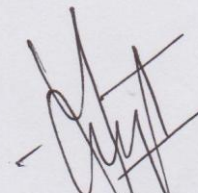


Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM

NIS. 061070201010102

Mengetahui

Pembimbing II



Dwi Soegiarto, SE, MM  
NIS. 0610701000001213

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fitria Nuraini

Nim : 2010 – 12 – 089

Progdi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini benar – benar merupakan hasil karya saya sendiri, bebas dari peniruan terhadap karya orang lain. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain ditunjuk sesuai dengan cara – cara penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa dalam skripsi ini terkandung ciri – ciri plagiat dan bentuk – bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Kudus, 12 September 2014  
Yang menyatakan,

Fitria Nuraini

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

إِنَّا لِلَّهِ لَإَعِيْرُ مَا بَقِيَ وَ مَا بَدَّلْنَا نَفْسِهِمْ ۖ لَهُمْ عَقَابٌ مُّبِينٌ يُبَدِّلُوْنَ مَا خَافُوْهُ وَيَحْفَظُوْنَ أَمْرَ اللّٰهِ

وَمَا لَهُمْ مُّندُوْنِهِمْ نُوَالٍ ۗ وَإِذَا رَأَوْا اللّٰهَ فَوَسُوْءًا أَفْلَا مَرَدُّ لَهُ

“Bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, di muka dan di belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia.”

(QS: Ar-Ra'd Ayat: 11)

꿈을꿀수있다면행동할수있고, 행동할수있다면원하는대로될수있다  
“Jika bisa memimpikanya, bisa melakukannya, dan jika bisa melakukannya, bisa menjadikanya nyata”

### Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT atas rahmat, ridho, nikmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan S1.
2. Ayah dan Ibu tercinta yang telah membesarkan dan mendidik dengan cinta dan penuh kasih sayang.
3. Adik tercinta yang telah mewarnai hari – hari dengan indah.
4. Calon Suami yang selalu setia dan selalu ada di setiap waktu.
5. Sahabat – sahabat dan kawan – kawan seperjuangan yang telah menemani sampai terselesainya skripsi ini.
6. Almamater UMK yang saya banggakan serta Fakultas Ekonomi tercinta.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Alhamdulillah, atas segala puji kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, karunia dan kasih sayang-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH PERSEPSI KEBERMANFAATAN, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, PERSEPSI KERUMITAN, DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENGGUNAAN E-FILLING BAGI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KOTA KUDUS”**. Tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi sebagian persyaratan agar memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

1. Allah SWT. Segalapujibagi Allah atas segala nikmat dan hidayah-Nya, Tuhan semesta Alam yang senantiasa memberi petunjuk, kekuatan lahir dan batin, dan senantiasa memberi semangat serta keikhlasan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Kedua orang tua yang sangat saya cintai Bapak Bambang Setiyo Budi Mulyono dan Ibu Jaminah, yang selalu memberikan dukungan secara material maupun spiritual, serta doa yang tak pernah putus. Terima kasih telah memberikan segala yang terbaik untuk saya.
3. Bapak Dr. Suparno, SH. MS. selaku Rektor Universitas Muria Kudus.

4. Bapak Dr. H. Mochammad Edris, Drs, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk mengadakan penelitian.
5. Bapak Ashari, SE.,M.Si., Akt., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk mengadakan penelitian.
6. Bapak Wahidil, SE. Msi. Akt selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu, ilmu, saran, dan nasihat yang bapak berikan selama bimbingan.
7. Bapak Dwi Soegiarto, SE. MM selaku pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan masukan dan arahan terhadap permasalahan dan penyusunan skripsi ini, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. .
8. Bapak, Ibu dosen dan beserta staf pengajar di Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah memberikan bekal berbagai ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
9. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus, yang telah memberikan ijin penelitian serta membantu memberikan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
10. Untuk adik saya tercinta Muhammad Saddam Arafat yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan studi serta penyusunan skripsi ini.

11. Calon Suami tercinta Muhammad Ahzam Afifi yang selalu bersabar membantu, memotivasi dan menyemangati setiap waktu sampai selesainya penulisan skripsi ini.
12. Sahabat – sahabat tercinta Noor Hidayatus Solichah, Feridha Siska Setiani, Dwi Prasetya N yang selalu menemani, memberikan dukungan, saling memotivasi hingga selesainya skripsi ini.
13. Teman-teman ProgdI Akuntansi Fakultas Ekonomi Universtas Muria Kudus tahun ajaran 2010 yang telah memberikan warna dalam hidup, memberikan dukungan, dan bantuan atas segala kesulitan dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
14. Semuapihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu. Semoga segala bantuan dan kebaikan tersebut mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Penulis menyadari skripsi ini jauh dari sempurna dan masih banyak banyak kekurangan, karena ini semua disebabkan keterbatasan waktu, tenaga, biaya dan kemampuan penulis. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun senantiasa penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis berharap semoga hasil skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin

Kudus, 12September2014

Penulis,

**FITRIA NURAINI**  
NIM: 2010-12-089

## **ABSTRACT**

*Taxes are revenue sources that are very important. A wide variety of the latest breakthroughs associated with the development of technology and information, the Direktorat Jendral Pajak introduced the Electronic Filling System or better known as e-filling system. Implementation of the e-filling system will be greatly assist taxpayers in tax reporting, but in this case some of the same perception taxpayer that is different about this system it will affect the use of the system.*

*This study aims to determine how the influence of perceptions of usefulness, perceived ease, perceived complexity and perceived user satisfaction towards the use of e-filling, especially for an individual taxpayer in the region of the Kudus City. Data analysis used is multiple regression analysis with SPSS.*

*The results showed that the perception of usefulness, perceived ease, perceived user satisfaction affect the use of e-filling. However, the perception of complexity does not affect the use of e-filling.*

**Keywords:** TAM technology acceptance model (TAM), e-filling



## ABSTRAK

Pajak merupakan sumber pendapatan negara yang sangat penting. Berbagai macam terobosan terbaru terkait dengan perkembangan teknologi dan informasi, maka Direktorat Jendral Pajak memperkenalkan *Electronic System Filing* atau yang lebih dikenal dengan sistem *e-filing*. Penerapan sistem *e-filing* akan sangat membantu wajib pajak dalam melaporkan pajaknya, namun dalam hal ini beberapa persepsi wajib pajak yang berbeda beda tentang sistem ini maka akan mempengaruhi penggunaan sistem tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, persepsi kerumitan dan persepsi kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-filing* khususnya untuk wajib pajak orang pribadi di wilayah Kota Kudus. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan bantuan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, persepsi kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Namun pada persepsi kerumitan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

**Kata Kunci :** TAM *technology acceptance model* (TAM), *e-filing*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRACT .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Ruang Lingkup.....	10
1.3. Perumusan Masalah.....	10
1.4. Tujuan Penelitian.....	11
1.5. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	13
2.1.Landasan Teori.....	13
2.1.1.Surat Pemberitahuan (SPT).....	13
2.1.2. Batas Waktu Penyampaian SPT .....	14
2.1.3. Jenis Formulir SPT 1770S Dan 1770SS .....	15

2.1.4. <i>e-filing</i> Direktorat Jendral Pajak.....	15
2.1.5. Teori Persepsi .....	19
2.1.6. Teori Keprilakuan dalam pengembangan TI.....	20
2.1.7. <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) .....	22
2.1.8. Variabel Penelitian.....	23
2.1.8.1 Persepi Kebermanfaatan.....	24
2.1.8.2 Persepsi Kemudahan.....	24
2.1.8.3 Persepsi Kerumitan .....	25
2.1.8.4 Persepsi Kepuasan Pengguna .....	25
2.2.8.5 Penggunaan <i>e-filing</i> .....	26
2.1.9. Peneliti terdahulu .....	26
2.2. Kerangka Pemikiran Teoritis dan Pengembangan Hipotesis.....	30
2.2.1 Kerangka Pemikiran .....	30
2.3. Hipotesis .....	31
2.3.1. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan terhadap penggunaan <i>e-filing</i> .....	32
2.3.2. Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap penggunaan <i>e-filing</i> ..	32
2.3.3. Persepsi Kerumitan terhadap penggunaan <i>e-filing</i> .....	33
2.3.4. Pengaruh Persepsi Kepuasan Penggunaan terhadap penggunaan <i>e-filing</i> .....	34
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1. Rancangan Penelititan .....	35
3.2. Variabel Operasional dan Pengukuran Variabel.....	34

3.2.1 Variabel Dependen .....	35
3.2.2. Variabel Independen .....	36
3.2.2.1 Persepsi Kebermanfaatan .....	36
3.2.2.2 Persepsi Kemudahan .....	37
3.2.2.3 Persepsi Kerumitan .....	37
3.2.2.4 Persepsi Kepuasan Pengguna .....	38
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	38
3.4. Populasi dan Sampel.....	38
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	40
3.6. Metode Pengelolaan Data .....	40
3.7. Metode Analisis Data .....	41
3.7.1. Statistik Deskriptif .....	41
3.7.2. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	42
3.7.3. Uji Asumsi Klasik.....	43
3.7.4. Model Regresi .....	45
3.7.5. Pengujian Hipotesis .....	46
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
4.1. Gambaran Umum Responden.....	50
4.2. Statistik Deskriptif.....	54
4.3. Uji Validitas dan Uji Reabilitas .....	55
4.4. Uji Asumsi Klasik .....	60
4.5. Analisis Regresi Berganda .....	64
4.6. Pengujian Hipotesis.....	66

4.7. Pembahasan.....	71
4.7.1.Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan terhadap penggunaan <i>e-filing</i> .....	<u>71</u>
4.7.2.Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap penggunaan <i>e-filing</i> ..	<u>72</u>
4.7.3.Pengaruh Persepsi Kerumitan terhadap penggunaan <i>e-filing</i> .....	<u>73</u>
4.7.4.Pengaruh Persepsi Kepuasan Penggunaan terhadap penggunaan <i>e-filing</i> .....	<u>73</u>
BAB V PENUTUP .....	75
5.1. Kesimpulan .....	75
5.2. Keterbatasan.....	77
5.3. Saran .....	77
DAFTAR PUSTAKA .....	78
LAMPIRAN .....	81



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Batas Pelaporan SPT.....	14
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	27
Table 4.1 Distribusi Kuesioner.....	51
Tabel 4.2 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.3 Demografi Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4.4 Demografi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	52
Tabel 4.5 Demografi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	53
Tabel 4.6 Demografi Responden Berdasarkan Bidang Pekerjaan.....	53
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif.....	54
Tabel 4.8 Hasil Penghitungan Validitas Variabel Persepsi Kebermanfaatan.....	56
Tabel 4.9 Hasil Penghitungan Validitas Variabel Persepsi Kemudahan .....	57
Tabel 4.10 Hasil Penghitungan Validitas Variabel Persepsi Kerumitan.....	57
Tabel 4.11 Hasil Penghitungan Validitas Variabel Persepsi Kepuasan Pengguna.....	58
Tabel 4.12 Hasil Penghitungan Validitas Variabel Penggunaan <i>e-filing</i> .....	59
Tabel 4.13 Hasil Uji Reabilitas.....	59
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas.....	63
Tabel 4.15 Hasil Penghitungan Analisis Regresi Berganda.....	64
Tabel 4.16 Koefisien Determinasi.....	66
Tabel 4.17 Hasil Penghitungan Uji F.....	68
Tabel 4.18 Hasil Penghitungan Uji T.....	69

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar4.1Grafik P-P Plot .....	61
Gambar4.3 Grafik Scatterplot.....	62



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Tabulasi Data Jawaban Responden

Lampiran 3. Output SPSS 17

Lampiran 4. Surat Ijin Penelitian Dari Fakultas Ekonomi UMK

Lampiran 5. Surat Ijin Penelitian Dari KPP Pratama Kudus

