



**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU  
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MENGGUNAKAN E-FILLING  
PADA KPP PRATAMA JEMBER**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Dwi Pangesti**

**090810301032**

**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2013**



**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU  
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MENGGUNAKAN E-FILLING  
KPP PRATAMA JEMBER**

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat guna  
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember

**Oleh:**

**Dwi Pangesti (090810301032)**

**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2013**

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, dengan segala kerendahan hati, kupersembahkan skripsiku ini sebagai bentuk tanggung jawab, bakti, dan ungkapan terima kasihku kepada :

1. Ibunda Ku Sukarti dan Ayahanda Suwono tercinta, terima kasih atas kasih sayang, dukungan, nasihat dan doa yang senantiasa mengiringi setiap langkah bagi keberhasilanku ;
2. Adik ku Widya Nanda Putri tercinta yang selalu mendukung, serta seluruh keluarga besarku, terima kasih atas segala perhatian dan doanya ;
3. Guru-guruku dari SD hingga Perguruan Tinggi, yang telah memberikan ilmunya dan membimbingku dengan penuh rasa sabar;
4. Almamater tercinta Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

## **MOTTO**

Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri

**( QS. Ar Ra'du ayat 11)**

Hidup adalah perjuangan dan Sabar adalah Kemenangan

**(Hitam Putih)**

Orang-orang yang berhasil di dunia ini adalah orang-orang yang bangun dan mencari situasi yang mereka inginkan dan, jika tidak dapat menemukannya mereka menciptakannya

**(George Bernard Shaw)**

Sukses adalah kegagalan yang debunya sudah disingkirkan

**(Mannie McCullough)**

Jangan bersandar pada orang lain, mereka dapat mengecewakanmu. Bersandarlah pada Tuhan karena dia tak akan mengecewakanmu

**(Wilz Kanadi)**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dwi Pangesti

NIM : 090810301032

Jurusan : Akuntansi Reguler-Pagi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Menggunakan *E-filing* pada KPP Pratama Jember adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi mana pun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 7 April 2013

Yang menyatakan,



Dwi Pangesti

NIM 090810301032

**SKRIPSI**

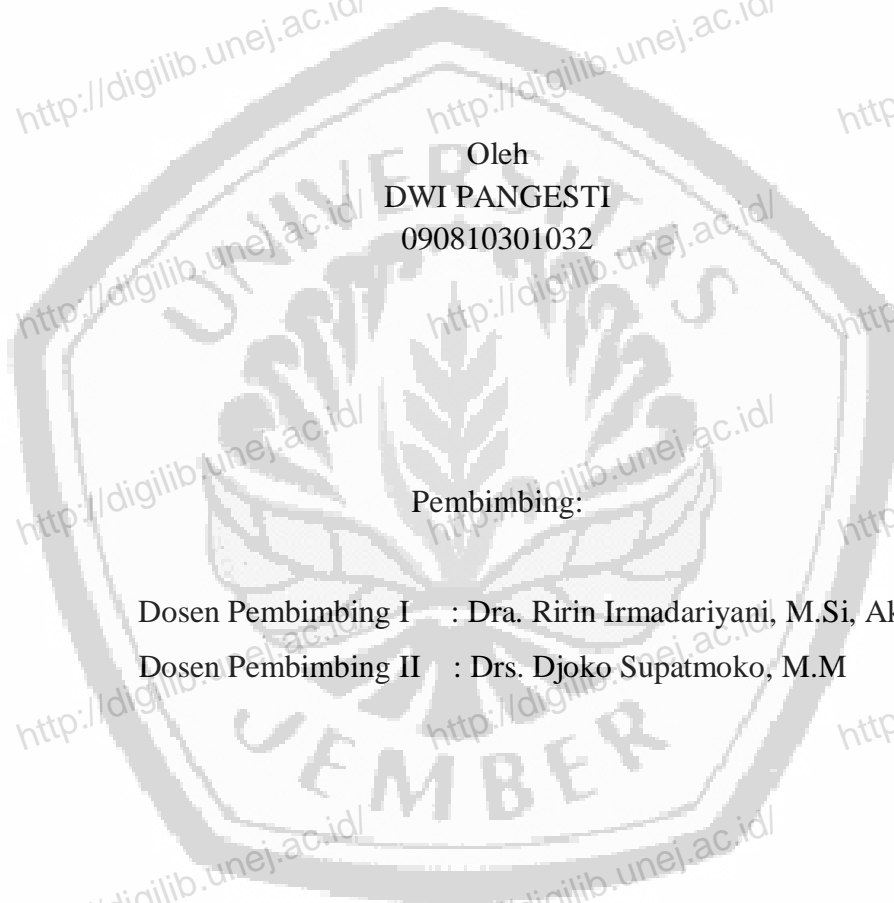
**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU  
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MENGGUNAKAN E-FILLING  
PADA KPP PRATAMA JEMBER**

Oleh  
**DWI PANGESTI**  
090810301032

Pembimbing:

Dosen Pembimbing I : Dra. Ririn Irmadariyani, M.Si, Ak

Dosen Pembimbing II : Drs. Djoko Supatmoko, M.M



TANDA PERSETUJUAN

NAMA MAHASISWA : DWI PANGESTI

NIM : 090810301032

JURUSAN : S1 Akuntansi

JUDUL : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku  
Wajib Pajak Orang pribadi dalam menggunakan *E-filing* pada KPP Pratama  
Jember

Pembimbing I

Dra. Ririn Irmadaryani, SE, Msi, Ak

NIP 19670102 199203 2 002

Pembimbing II

Drs. Djoko Supatmoko, M.M, Ak

NIP 19550227 198403 1 001

Kepala Jurusan Akuntansi

Dr. Alwan S. Kustono, SE, M.Si, Ak

NIP. 19720416 200112 1 001

**JUDUL SKRIPSI**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU  
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MENGGUNAKAN E-FILLING  
PADA KPP PRATAMA JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Dwi Pangesti  
NIM : 090810301032  
Jurusan : Akuntansi

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

29 April 2013

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

|            |  |         |
|------------|--|---------|
| Ketua      | : <u>Dr. Hj. Siti Maria W., M.Si, Ak</u><br>NIP. 19660805 199201 2 001 | (.....) |
| Sekretaris | : <u>Dr. Alwan Sri Kustono, M.Si, Ak</u><br>NIP. 19720416 200112 1 001 | (.....) |
| Anggota    | : <u>H. Rohman Effendi, SE, M.Si, Ak</u><br>NIP. 19710217 200003 1 001 | (.....) |



Mengetahui/ Menyetujui  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan,

Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si  
NIP. 19630614 199002 1 001





**Dwi Pangesti**

Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember

## **ABSTRACT**

The purpose of this study was to determine the effect of the perception of the usefulness, perceived ease, complexity, security and confidentiality, user readiness and user satisfaction of the behavior of taxpayers in use e-filing. Data collection is done by providing the questions in the form of a questionnaire that is sent directly to the respondent and via e-mail respondents in this study is the individual taxpayers who use e-filing and registered in Primary KPP Jember. A total of 100 questionnaires were sent, and as many as 100 questionnaires were returned but only 28 questionnaires that can be used. The data obtained is then processed and analyzed using SPSS version 15. Data analysis tools using multiple linear regression with a *significance level  $\alpha = 5\%$ . The test results showed that the perception of the usefulness, perceived ease, security and confidentiality, technology readiness and user satisfaction have positive and significant impact on the behavior of interest taxpayers to use e-filing. While the complexity do not affect the behavior of interest to taxpayers to use e-filing.*

**Keywords:** perceived usefulness, perceived ease, complexity, security and confidentiality, technology readiness taxpayer, user satisfaction, interest in behavior, e-filing.

## RINGKASAN

**Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak dalam Menggunakan E-filling KPP Pratama Jember;** Dwi Pangesti, 090810301032; 2013: 58 halaman; Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Perkembangan era globalisasi sekarang ini ditandai oleh berbagai macam perubahan dalam aspek kehidupan manusia, salah satunya adalah perubahan dalam perkembangan teknologi informasi dimana merujuk pada teknologi apa yang digunakan dalam mengolah atau menginformasikan informasi tersebut. Perkembangan teknologi informasi juga dapat berpengaruh terhadap bidang kearsipan yaitu dengan munculnya arsip elektronik. Arsip elektronik tentu saja lebih bersifat praktis dan memiliki tingkat resiko yang lebih kecil. Mengantisipasi adanya perkembangan informasi dan teknologi tersebut, Direktorat Jendral Pajak berusaha untuk memenuhi aspirasi wajib pajak dengan mempermudah tata cara pelaporan SPT baik masa maupun tahunan, yaitu dengan dikeluarkannya KEP-05/PJ/2005 pada tanggal 12 Januari 2005 Tentang Tata Cara Penyampaian SPT secara Elektronik atau disebut dengan E-filling. E-filling adalah suatu sistem penyampaian atau pelaporan SPT kepada DIRJEN PAJAK secara elektronik dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara online dan real time, sehingga wajib pajak tidak perlu lagi datang ke kantor pelayanan pajak.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kerumitan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi dan informasi wajib pajak, dan kepuasan pengguna terhadap minat perilaku dalam penggunaan e-filling. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jember. Sedangkan Sampelnya adalah Wajib pajak orang Pribadi yang menggunakan E-filling. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Analisis Regresi logistic.

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa dari model regresi logistik diketahui bahwa besarnya masing-masing pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen adalah variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi dan kepuasan pengguna memiliki pengaruh signifikan positif terhadap perilaku wajib pajak dalam menggunakan e-filing. Sedangkan variabel kerumitan tidak berpengaruh terhadap perilaku wajib pajak dalam menggunakan e-filing. Artinya bahwa alasan wajib pajak untuk menggunakan atau tidak menggunakan e-filing tidak dipengaruhi oleh kerumitan, hal ini karena salah satunya adalah faktor pendidikan atau wawasan wajib pajak yang luas sehingga mereka beranggapan bahwa kerumitan dalam menggunakan sistem e-filing bisa diselesaikan dengan meminta bantuan terhadap keluarga atau teman.



## PRAKATA

Segala puji bagi Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayahnya. Sholawat dan salam semoga selalu tercurah pada suri tauladan kita Nabi Muhammad S.A.W. Dengan mengucapkan Alhamdulillahirrobilalamin atas limpahan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MENGGUNAKAN E-FILLING “** telah disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna meraih gelar sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga penulis mengharapkan masukan dan saran atas penelitian ini yang akan dijadikan pertimbangan penelitian selanjutnya. Selam penyusunan skripsi ini, penulis tidak lepas dari bantuan semua pihak. Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr.H.M. Fathorrozi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember
2. Bapak Dr. Alwan Sri Kustono, M.Si., Ak., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember dan Dr. Ahmad Roziq, S.E., MM., Ak., selaku Sekertaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember
3. Ibu Ririn Irmadariyani, M.Si, Ak., dan Bapak Djoko Supatmoko, M.M selaku dosen pembimbing yang dengan ketulusan hati dan kesabaran memberikan bimbingan dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Kartika, S.E., M.Sc., Ak selaku Dosen Wali selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Jember,
5. Seluruh dosen dan staf karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

6. Kedua Orangtuaku Ayahku Suwono dan ibuku Sukarti yang dengan sabar dan ketulusan hati mencurahkan cinta kasih sayangnya dan dukungan berupa materi maupun semangat dan doa dalam penyusunan skripsi ini.
7. Adikku Tersayang Widya Nanda Putri yang telah memberikan dukungan semangat dan bantuan.
8. Sahabatku tersayang Adi Ndut, Yuni lampir, Tuti pecel, terima kasih atas doa dan semangatnya selama ini.
9. Keluarga besar PURI ASRI ( mbok Dar, bu Nanis, mbk tyas, mbak nduk, depoy, indul, bella, amel, kiki, febri, miuty, mbk ty) terima kasih atas kasih sayangnya.
10. Sahabat-Sahabatku semasa kuliah sapii, sob voo, mbok onik, mbok ayuk terima kasih sudah menjadi sahabat terbaik selama ini dan semoga skripsinya terselesaikan dengan cepat.
11. Teman-Teman Akuntansi 09 : Artis, Mbolly, Sisca, mbok Dessy, Gorby sayonk, Erta, Irin, om Nantok dan yang lain yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu terima kasih atas kerjasama dan bantuannya selama ini.
12. Para Responden Wajib Pajak orang pribadi yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
13. Serta kepada semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu penulis mengucapkan terima kasih banyak atas semua bantuan yang diberikan.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada para pembaca dan akan memberikan sumbangasih bagi Universitas Jember.

Jember, 07 April 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

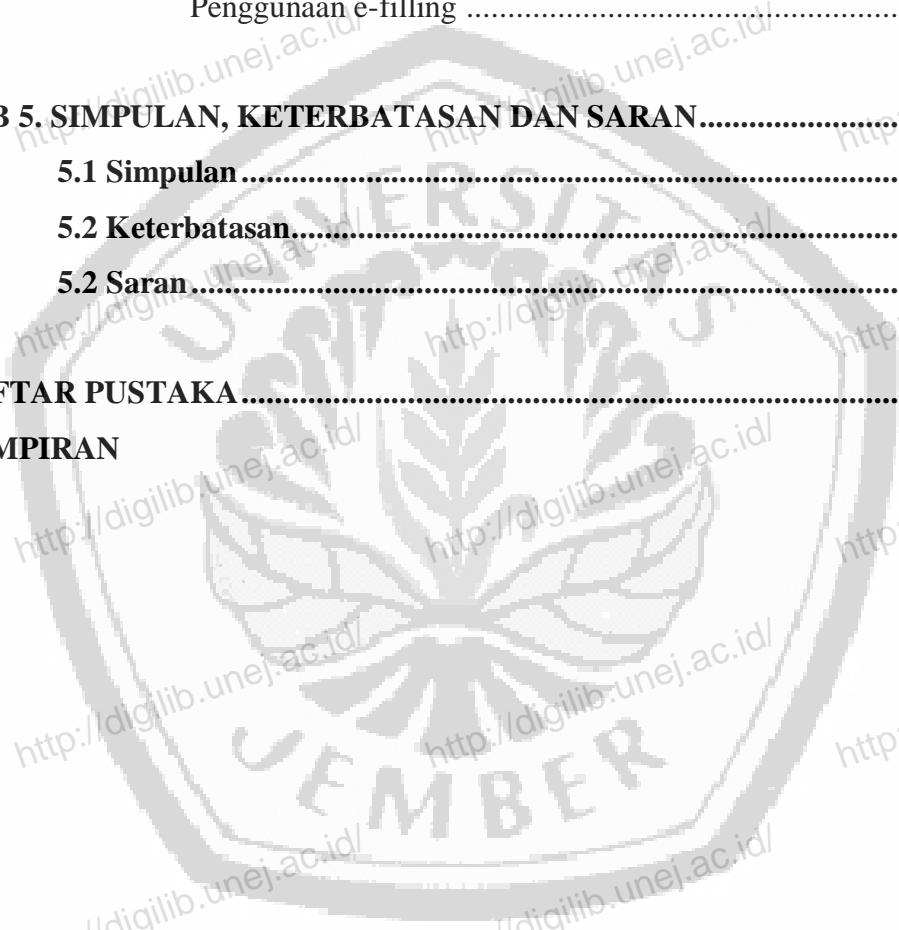
|  |              |
|--|--------------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                           | <b>i</b>     |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....                     | <b>ii</b>    |
| <b>HALAMAN MOTTO</b> .....                           | <b>iii</b>   |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....                      | <b>iv</b>    |
| <b>HALAMAN PEMBIMBINGAN</b> .....                    | <b>v</b>     |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....                     | <b>vi</b>    |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....                      | <b>vii</b>   |
| <b>ABSTRAK</b> .....                                 | <b>viii</b>  |
| <b>ABSTRACT</b> .....                                | <b>ix</b>    |
| <b>RINGKASAN</b> .....                               | <b>x</b>     |
| <b>PRAKATA</b> .....                                 | <b>xii</b>   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                              | <b>xiii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                            | <b>xvii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                           | <b>xviii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                         | <b>xix</b>   |
| <b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....                      | <b>1</b>     |
| <b>1.1 Latar Belakang Masalah</b> .....              | <b>1</b>     |
| <b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....                     | <b>5</b>     |
| <b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....                   | <b>5</b>     |
| <b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....                  | <b>6</b>     |
| <b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....                 | <b>7</b>     |
| <b>2.1 Landasan Teori</b> .....                      | <b>7</b>     |
| 2.1.1 Wajib Pajak .....                              | <b>7</b>     |
| 2.1.2 Teori Keperilakuan dalam Pengembangan TI ..... | <b>9</b>     |
| 2.1.3 Teknologi Acceptance Model (TAM) .....         | <b>10</b>    |

|   |           |
|---|-----------|
| 2.1.4 Pengertian E-filling .....  | 10        |
| 2.1.5 Variabel Penelitian .....   | 12        |
| 2.1.5.1 Persepsi Kegunaan .....   | 12        |
| 2.1.5.2 Persepsi Kemudahan .....  | 12        |
| 2.1.5.3 Kerumitan .....   | 13        |
| 2.1.5.4 Keamanan dan Kerahasiaan.....   | 13        |
| 2.1.5.5 Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak .....  | 13        |
| 2.1.5.6 Kepuasan Pengguna .....   | 14        |
| <b>2.2 Penelitian Terdahulu .....</b>   | <b>14</b> |
| <b>2.3 Kerangka Teoritis.....</b>   | <b>17</b> |
| <b>2.4 Hipotesis Penelitian .....</b>   | <b>18</b> |
| 2.4.1 Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap perilaku wajib pajak dalam menggunakan e-filling .....              | 18        |
| 2.4.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap perilaku wajib pajak dalam menggunakan e-filling.....              | 19        |
| 2.4.3 Pengaruh Kerumitan terhadap perilaku wajib pajak dalam menggunakan e-filling .....                      | 20        |
| 2.4.4 Pengaruh Keamanan dan Kerahasiaan terhadap perilaku wajib pajak dalam menggunakan e-filling .....       | 20        |
| 2.4.5 Pengaruh Kesiapan Teknologi wajib pajak terhadap perilaku wajib pajak dalam menggunakan e-filling ..... | 21        |
| 2.4.6 Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap perilaku wajib pajak dalam menggunakan e-filling .....              | 22        |
| <b>BAB 3. METODE PENELITIAN.....</b>  | <b>23</b> |
| <b>3.1 Jenis Sumber Data.....</b>   | <b>23</b> |
| <b>3.2 Populasi dan Sampel .....</b>  | <b>23</b> |
| <b>3.3. Metode Pengambilan Data .....</b>   | <b>24</b> |



|   |           |
|---|-----------|
| <b>3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....</b>                     | <b>24</b> |
| 3.4.1 Variabel Independen (X) .....   | 25        |
| 3.4.2 Variabel Dependen (Y) .....   | 27        |
| <b>3.5 Analisis Data .....</b>  | <b>27</b> |
| 3.5.1 Statistik Deskriptif .....  | 27        |
| 3.5.2 Uji Kualitas Data .....   | 28        |
| 3.5.3 Analisis Regresi Logistik .....   | 29        |
| <b>3.6 Kerangka Pemecahan Masalah .....</b>                                       | <b>33</b> |
| <br>  |           |
| <b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>  | <b>35</b> |
| <b>4.1 Gambaran Umum.....</b>   | <b>35</b> |
| <b>4.2 Analisis data .....</b>  | <b>36</b> |
| 4.2.1 Deskriptif Responden .....  | 36        |
| 4.2.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....                              | 38        |
| <b>4.3 Pengujian Data .....</b>   | <b>42</b> |
| 4.3.1 Uji Validitas .....   | 42        |
| 4.3.2 Uji Reliabilitas.....   | 45        |
| <b>4.4 Hasil analisis regresi logistik .....</b>                                  | <b>45</b> |
| 4.4.1 overall model fit.....  | 46        |
| 4.4.2 cox and snell r-square.....   | 47        |
| 4.3.3 uji hosmer and lemeshow.....  | 47        |
| <b>4.5 Estimasi Parameter Dan Interpretasi .....</b>                              | <b>48</b> |
| <b>4.6 Pembahasan Hasil Penelitian .....</b>                                      | <b>50</b> |
| 4.7.1 pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap perilaku Penggunaan<br>e-filling .....  | 50        |
| 4.7.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap perilaku<br>Penggunaan e-filling ..... | 50        |
| 4.7.3 Pengaruh Kerumitan terhadap perilaku Penggunaan<br>e-filling .....          | 51        |

|   |           |
|---|-----------|
| 4.7.4 Pengaruh Keamanan dan Kerahasiaan terhadap perilaku     |           |
| Penggunaan e-filling .....                                    | 52        |
| 4.7.5 Pengaruh Kesiapan Teknologi Informasi terhadap perilaku |           |
| Penggunaan e-filling .....                                    | 52        |
| 4.7.6 Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap perilaku            |           |
| Penggunaan e-filling .....                                    | 53        |
| <b>BAB 5. SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN.....</b>           | <b>55</b> |
| <b>5.1 Simpulan.....</b>                                      | <b>55</b> |
| <b>5.2 Keterbatasan.....</b>                                  | <b>55</b> |
| <b>5.2 Saran.....</b>   | <b>55</b> |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                    | <b>56</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>   |           |

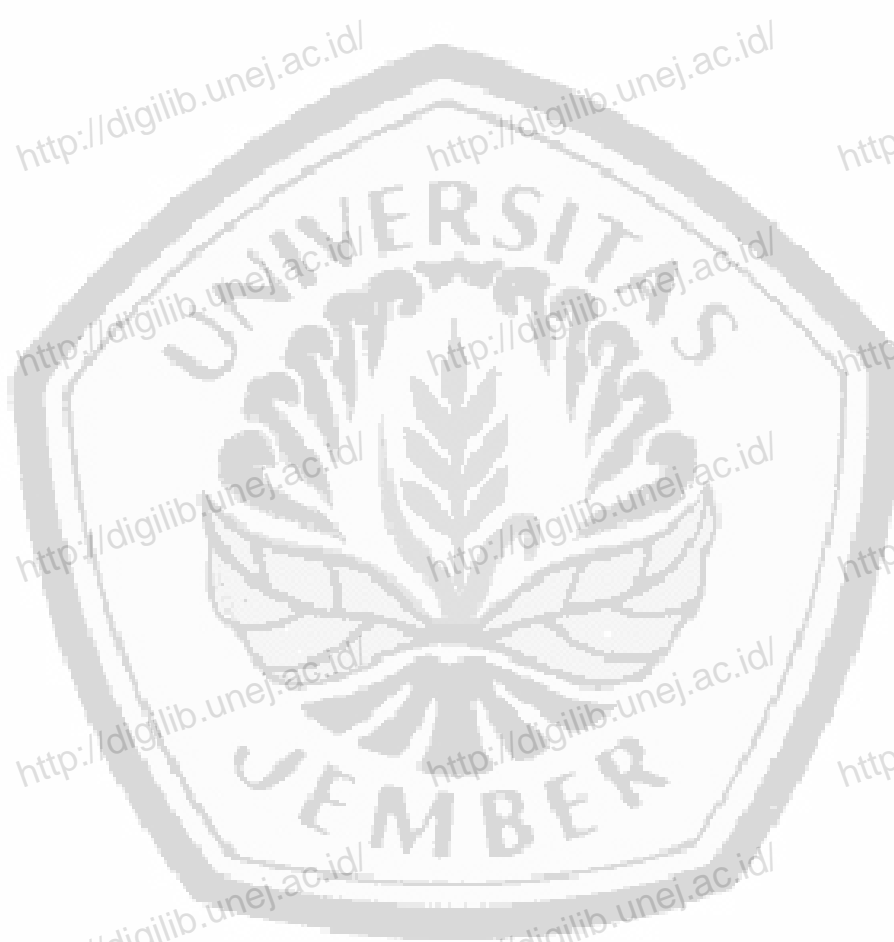


## DAFTAR TABEL

|   | Halaman |
|---|---------|
| 2.1 Batas waktu pembayaran SPT masa WP OP .....                         | 8       |
| 2.2 Batas waktu pembayaran SPT Tahunan WP OP .....                      | 8       |
| 4.1 Distribusi Kuesioner .....  | 34      |
| 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan jenis Kelamin .....             | 35      |
| 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan jenis Pekerjaan .....           | 35      |
| 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Lama menggunakan E-filling..... | 36      |
| 4.5 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis SPT yang digunakan .....  | 36      |
| 4.6 Rekapitulasi Statistik Deskriptif Penelitian.....                   | 37      |
| 4.7 Hasil Uji Validitas minat Perilaku .....                            | 42      |
| 4.8 Hasil Uji Validitas Persepsi Kegunaan .....                         | 42      |
| 4.9 Hasil Uji Validitas Persepsi Kemudahan .....                        | 43      |
| 4.10 Hasil Uji Validitas Kerumitan .....                                | 43      |
| 4.11 Hasil Uji Validitas Keamanan dan Kerahasiaan .....                 | 43      |
| 4.12 Hasil Uji Validitas Kesiapan Teknologi wajib pajak .....           | 44      |
| 4.13 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna .....                        | 44      |
| 4.14 Rekapitulasi Hasil Uji Realibilitas .....                          | 45      |
| 4.15 Rekapitulasi Hasil Uji Normalitas .....                            | 46      |
| 4.16 Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi logistik .....                 | 48      |

## DAFTAR GAMBAR

|                                      | Halaman |
|--------------------------------------|---------|
| 2.1 Kerangka Konseptual .....        | 18      |
| 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah ..... | 33      |



## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

1. Kuesioner Penelitian
2. Statistik Deskriptif Penelitian
3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
4. Analisis Regresi logistik
5. Tabulasi Data

