

ANALISIS PEMAHAMAN TEKNOLOGI INFORMASI,
EFEKTIVITAS, DAN KELAYAKAN *E-FILING*
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN WAJIB
PAJAK DI KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA SURABAYA
GUBENG



OLEH:
DELLA ANGGRAINI
3203013085

JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2017

ANALISIS PEMAHAMAN TEKNOLOGI INFORMASI,
EFEKTIVITAS, DAN KELAYAKAN *E-FILING*
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN WAJIB
PAJAK DI KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA SURABAYA
GUBENG

SKRIPSI
Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi
Jurusan Akuntansi

OLEH:
DELLA ANGGRAINI
3203013085

JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2017

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH dan PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Della Anggraini

NRP : 3203013085

Judul Skripsi : Analisis Pemahaman Teknologi Informasi, Efektivitas, dan Kelayakan *E-filing* Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng.

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 20 Desember 2016
Yang menyatakan



(Della Anggraini)

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

ANALISIS PEMAHAMAN TEKNOLOGI INFORMASI, EFEKTIVITAS, DAN KELAYAKAN *E-FILING* TERHADAP TINGKAT KEPUASAN WAJIB PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SURABAYA GUBENG

OLEH:

DELLA ANGGRAINI

3203013085

**Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji**

Dosen Pembimbing,



**Dr. Dian Purnama Sari, SE., MSA.
Tanggal: 21 Desember 2016**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Della Anggraini NRP 3203013085

Telah diuji pada tanggal 19 Januari 2017 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji:



Dr. Dyna Rachmawati, SE., M.Si., Ak.

Mengetahui:

Dekan,

Ketua Jurusan,



Dr. Lodovicus Lasdi, MM, Ak.
NIK. 321.99.0370



S. Patricia Febrina D, SE., MA.
NIK. 321.08.0621

MOTTO

Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang tidak menyadari
betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan, saat mereka menyerah
(*Thomas Alfa Edison*)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatnya, sehingga Tugas Akhir Skripsi dengan judul Analisis Pemahaman Teknologi Informasi, Efektivitas, dan Kelayakan *E-filing* Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gubeng Surabaya dapat selesai tepat waktu. Tugas Akhir Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Penulis juga berterima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, kritik, saran, dan masukan atas Tugas Akhir Skripsi ini. Adapun pihak-pihak tersebut adalah yang terhormat:

1. Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, Dr. Lodovicus Lasdi, MM, Ak.
2. Ketua Jurusan Akuntansi, S. Patricia Febrina D, SE., MA.
3. Dosen Pembimbing, Dr. Dian Purnama Sari, SE., MSA. yang telah memberikan waktunya untuk memberikan dukungan dan saran yang berguna dalam penyelesaian Tugas Akhir Skripsi ini.
4. Segenap Dosen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah membantu dalam pelaksanaan *pilot test* dan telah memberikan saran dan masukan.
5. Segenap Staf Tata Usaha Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya atas bantuannya dalam proses pembuatan surat ijin *survey* penelitian ke kantor pajak dan proses administrasi pengumpulan Tugas Akhir Skripsi.

6. Pimpinan dan Segenap Staf Bagian Umum dan Hubungan Masyarakat Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur 1 atas bantuannya dalam memberikan ijin penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Surabaya Gubeng.
7. Pimpinan dan Segenap Staf Bagian Umum, Pelayanan, dan Pusat Data Informasi Kantor Pelayanan Pajak Surabaya Gubeng yang telah menyediakan waktu dan tempatnya untuk menjadi objek penelitian, serta memberikan data penelitian yang dibutuhkan.
8. Seluruh responden yang bersedia mengisi kuesioner penelitian dan membantu proses pengumpulan data penelitian.
9. Segenap keluarga dan teman-teman, khususnya Kuro, Henny Sylvia, Yeny Yustin G., Ester Veliana, dan Theresia Agustin yang telah mendukung, membantu, dan mendoakan agar Tugas Akhir Skripsi ini dapat selesai tepat waktu.

Penulis memohon maaf atas kekurangan dalam penulisan Tugas Akhir Skripsi ini. Penulis berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan membantu menyempurnakan penulisan Tugas Akhir bagi pihak lain.

Surabaya, 20 Desember 2016

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO/KATA PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	9
1.5. Sistematika Penulisan	10

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Penelitian Terdahulu	11
2.2. Landasan Teori	16
2.3. Pengembangan Hipotesis.....	35
2.4. Model Analisis	38
BAB 3. METODE PENELITIAN	39
3.1. Desain Penelitian	39
3.2. Identifikasi Variabel, Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	39
3.3. Jenis Data dan Sumber Data	42
3.4. Alat dan Metode Pengumpulan Data	43
3.5. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	43
3.6. Teknik Analisis Data	44
BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	51
4.1. Karakteristik Objek Penelitian	51
4.2. Deskripsi Data	52
4.3. Analisis Data	58
4.4. Pembahasan	70

BAB 5. SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	75
5.1. Simpulan	75
5.2. Keterbatasan	76
5.3. Saran	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Data Pelapor SPT secara <i>E-filing</i>	4
Tabel 2.1. Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Saat Ini	14
Tabel 3.1. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Wajib SPT Kota Surabaya yang Terdaftar di KPP Pratama Surabaya Gubeng sampai dengan Oktober 2016	43
Tabel 4.1. Sampel dan Jumlah Kuesioner yang Diolah	51
Tabel 4.2. Deskripsi Statistik Data Responden	52
Tabel 4.3. Statistik Deskriptif Pemahaman Teknologi Informasi, Efektivitas Sistem, Kelayakan Sistem, dan Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengguna <i>E-filing</i>	56
Tabel 4.4. Uji Validitas Pemahaman Teknologi Informasi	58
Tabel 4.5. Uji Validitas Efektivitas Sistem	59
Tabel 4.6. Uji Validitas Kelayakan Sistem	60
Tabel 4.7. Uji Validitas Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi	60
Tabel 4.8. Uji Reliabilitas Variabel	61
Tabel 4.9. Uji Normalitas	62

Tabel 4.10. Uji Multikolinieritas	63
Tabel 4.11. Uji Heteroskedastisitas	65
Tabel 4.12. Analisis Regresi Linier Berganda	66
Tabel 4.13. Koefisien Determinasi	67
Tabel 4.14. Uji F	68
Tabel 4.15. Uji t	69

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Analisis	38
Gambar 4.1. Uji Heteroskedastisitas	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Hasil Data Kuesioner

Lampiran 3. Deskripsi Statistik Data Responden

Lampiran 4. Deskripsi Statistik Variabel

Lampiran 5. r Tabel *Product Moment*

Lampiran 6. Uji Validitas Pemahaman Teknologi Informasi (PTI)

Lampiran 7. Uji Validitas Efektivitas Sistem (ES)

Lampiran 8. Uji Validitas Kelayakan Sistem (KS)

Lampiran 9. Uji Validitas Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi
(TK)

Lampiran 10. Uji Reliabilitas Variabel Pemahaman Teknologi Informasi
(PTI)

Lampiran 11. Uji Reliabilitas Variabel Efektivitas Sistem (ES)

Lampiran 12. Uji Reliabilitas Variabel Kelayakan Sistem (KS)

Lampiran 13. Uji Reliabilitas Variabel Tingkat Kepuasan Wajib Pajak
Orang Pribadi (TK)

Lampiran 14. Uji Normalitas Variabel

Lampiran 15. Analisis Regresi Linier Berganda

Lampiran 16. F Tabel *Distribution*

Lampiran 17. t Tabel *Product Moment*

ABSTRAK

Salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan penerimaan pajak adalah dengan melakukan modernisasi administrasi perpajakan berbasis teknologi terkini, yaitu *E-filing*. Layanan sistem *e-filing* diharapkan mampu menghemat biaya, waktu dan sumber daya untuk melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar dan tepat waktu. Pemahaman teknologi informasi, diharapkan akan membantu Wajib Pajak dalam memanfaatkan sistem *e-filing*. Sistem *e-filing* yang efektif dan layak juga diharapkan akan mendorong Wajib Pajak untuk senantiasa menggunakan *e-filing* dalam melaporkan SPT.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pemahaman teknologi informasi, efektivitas, dan kelayakan sistem pelaporan pajak menggunakan *e-filing* terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Gubeng.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer berupa kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada responden di KPP Pratama Surabaya Gubeng. Objek penelitian adalah wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filing* yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Gubeng. Dari 102 kuesioner yang dibagikan sebanyak 60 kuesioner yang memenuhi syarat untuk diolah. Metode pemilihan sampel menggunakan *purposive sampling*. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman teknologi informasi, efektivitas, dan kelayakan sistem *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi pengguna *e-filing* di KPP Pratama Surabaya Gubeng.

Kata Kunci: teknologi informasi, efektivitas sistem, kelayakan sistem, tingkat kepuasan, *e-filing*.

ABSTRACT

One of the government's attempt to increase tax revenues is by modernizing the tax administration based on the latest technology, the E-filing. E-filing system is expected to save costs, time and resources to reporting Notification (SPT) correctly and timely. An understanding of information technology, is expected to assist taxpayers to take advantage of e-filing system. E-filing system that is effective and worth also expected to encourage taxpayers to continue to use e-filing in the SPT report.

This research aims to examine the influence of the understanding of information technology, effectiveness and feasibility of the tax reporting system using e-filing on the level of satisfaction of the individual taxpayer in the Tax Office (KPP) Pratama Surabaya Gubeng.

The data used in this study are primary data in the form of a questionnaire distributed directly to the respondents in KPP Pratama Surabaya Gubeng. The object of research is individual taxpayers e-filing users registered on KPP Pratama Surabaya Gubeng. Of the 102 questionnaires distributed 60 questionnaires were eligible to be processed. Methods of sample selection using purposive sampling. Data were analyzed using multiple linear regression.

The results showed that the understanding of information technology, effectiveness and feasibility of e-filing system significantly influence the level of satisfaction of the individual taxpayer user's e-filing on KPP Pratama Surabaya Gubeng.

Keywords: *information technology, the effectiveness of the system, the feasibility of the system, the level of satisfaction, e-filing.*