

FAKTOR – FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEEFEKTIFAN PENGGUNAAN E-FORM



TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Diploma IV
(Sarjana Terapan) pada Program Diploma IV (Sarjana Terapan) Sekolah Vokasi
Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

Al Isya Lutfianti
NIM. 40011419650107

PROGRAM DIPLOMA-IV (SARJANA TERAPAN)
AKUNTANSI PERPAJAKAN
DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2023

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama Penyusun : Al Isya Lutfianti
Nomor Induk Mahasiswa : 40011419650107
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir : Faktor – Faktor yang Memengaruhi Keefektifan
Penggunaan E-Form

Semarang, 27 Juni 2023

Dosen Pembimbing



Maya Aresteria S.E., M.Si., Ak.

NIP. 198707122019032013

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Al Isya Lutfianti
Nomor Induk Mahasiswa : 40011419650107
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir : Faktor – Faktor yang Memengaruhi Keefektifan
Penggunaan E-Form

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 17 Juli 2023

Tim Penguji

1. Maya Aresteria S.E., M.Si., Ak. (.....)
2. Apip S.E., M.Si. (.....)
3. Rissa Anandita, S.E., M.Ak., Ak., CA. (.....)

PERNYATAAN ORISINILITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Al Isya Lutfianti, menyatakan bahwa tugas akhir dengan judul: FAKTOR – FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEEFEKTIFAN PENGGUNAAN E-FORM yang disusun untuk melengkapi persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Diploma IV (Sarjana Terapan) Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro adalah hasil tulisan saya sendiri.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tugas akhir ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain yang memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik tugas akhir yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



Al Isya Lutfianti

NIM. 40011419650107

ABSTRAK

E-form merupakan salah satu layanan pelaporan SPT Tahunan yang diluncurkan oleh Ditjen Pajak pada tahun 2017 sebagai solusi atas masalah penumpukan pelaporan SPT Tahunan melalui e-filing dan e-SPT. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor – faktor yang memengaruhi keefektifan penggunaan e-form. Faktor – faktor tersebut meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, pengetahuan perpajakan, kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna.

Metode penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan menggunakan data primer dan berdasarkan pada teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dan model DeLone & McLean. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner menggunakan teknik *purposive random sampling* yaitu kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kudus dan melaporkan SPT Tahunannya menggunakan e-form minimal sekali. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan alat uji software SPSS versi 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi, pengetahuan perpajakan, kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap keefektifan penggunaan e-Form. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ masing-masing variabel sebesar 20,997; 15,685; 19,684; 16,146; 18,772 $>$ -1,158. Sementara nilai signifikansinya berturut-turut sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini mampu memengaruhi keefektifan penggunaan e-form sebesar 99,7%. Sedangkan sisanya sebesar 1,3% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci: e-Form, Efektivitas Penggunaan, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Pengetahuan Perpajakan, Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Pengguna

ABSTRACT

E-form is one of the Annual SPT reporting services launched by the DGT in 2017 as solution to the problem of reporting Annual SPT through e-filing and e-SPT. This study aims to analyze the factors that influence the effectiveness of using e-forms. These factors include system quality, information quality, tax knowledge, ease of use and user satisfaction.

This research use descriptive quantitative research method using primary data based on the Technology Acceptance Model (TAM) and DeLone & McLean model. Data was collected by questionnaires using a purposive random sampling technique, to individual taxpayers registered at KPP Pratama Kudus and reporting their annual tax return using e-form. This research uses a multiple regression analysis with the SPSS software test tool.

The results showed that the variables of system quality, information quality, tax knowledge, ease of use and user satisfaction had a positive and significant effect on the effectiveness of e-Form use. The value of each variable is 20.997; 15,685; 19,684; 16.146; 18.772 > -1.158. While the significance value is 0.000 < 0.05. The results of this study indicate that the independent variables used in this study can influence the effectiveness of using e-forms by 99.7%. While the remaining 1.3% is influenced by other variables.

Keywords: e-Form, Effectiveness of Use, System Quality, Information Quality, Tax Knowledge, Ease of Use, User Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga dapat terselesaikannya penelitian yang berjudul “FAKTOR – FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEEFEKTIFAN PENGGUNAAN E-FORM”. Penulisan laporan penelitian ini dimaksudkan untuk memenuhi tugas akhir Program Studi Diploma IV - Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Dalam penyusunan laporan ini, penulis menyadari bahwa penelitian ini dapat terlaksana dan selesai tepat waktu berkat bimbingan dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak yang sepenuh hati telah meluangkan waktunya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Bapak Drs. Dul Muid M.Si., Akt. Ketua Program Studi D-IV Akuntansi Perpajakan, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro yang telah memberikan ijin melaksanakan penelitian.
2. Bapak Apip, S.E., M.Si Sekretaris Program Studi D-IV Akuntansi Perpajakan, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro yang telah memberikan pengarahan dan dukungan selama proses penelitian.
3. Ibu Maya Aresteria S.E., M.Si., Ak. Dosen Pembimbing yang telah memberikan pengarahan selama pembuatan laporan penelitian tugas akhir.

4. Orang tua dan seluruh keluarga penulis, yang telah memberikan segala kasih sayang dan dukungan dalam menyelesaikan studi dan tugas akhir ini.
5. Rekan-rekan Akuntansi Perpajakan Angkatan 2019, Sobat VTC Batch 1, serta sedulur SABADS'36 yang telah berbagi pengalaman dan bantuan untuk menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.
6. Semua pihak yang membantu memberikan semangat dan bantuannya kepada penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan baik dari segi material maupun spiritual hingga terselesaikannya tugas akhir ini. Penulis menyadari bahwa tidak semua hal dapat dideskripsikan dengan sempurna dalam penelitian ini. Besar harapan penulis akan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan selanjutnya. Akhir kata, penulis berharap laporan penelitian tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis serta para pembaca.

Semarang, Juni 2023



Al Isya Lutfianti

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	i
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINILITAS TUGAS AKHIR.....	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
1.3.1 Tujuan Penelitian	8
1.3.2 Kegunaan Penelitian	8
1.4 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu	11
2.1.1 Teori <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	11
2.1.2 Model <i>McLean</i> dan <i>DeLone</i>	11
2.1.3 Keefektifan Penggunaan E-Form.....	12
2.1.4 Kualitas Sistem	14
2.1.5 Kualitas Informasi.....	15
2.1.6 Pengetahuan Perpajakan	15
2.1.7 Kemudahan Penggunaan.....	17
2.1.8 Kepuasan Pengguna	17
2.1.9 Penelitian Terdahulu	18
2.2 Kerangka Pemikiran.....	20
2.3 Hipotesis	21

2.3.1 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Keefektifan Penggunaan E-Form	21
2.3.2 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Keefektifan Penggunaan E-Form	22
2.3.3 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Keefektifan Penggunaan E-Form	23
2.3.4 Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Keefektifan Penggunaan E-Form	24
2.3.5 Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Keefektifan Penggunaan E-Form	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Definisi Operasional Variabel.....	26
3.1.1 Variabel Dependen	26
3.1.2 Variabel Independen	26
3.1.2.1 Kualitas Sistem (X_1).....	26
3.1.2.2 Kualitas Informasi (X_2)	27
3.1.2.3 Pengetahuan Perpajakan (X_3).....	27
3.1.2.4 Kemudahan Penggunaan (X_4)	28
3.1.2.5 Kepuasan Pengguna (X_5).....	28
3.2 Populasi dan Sampel	30
3.2.1 Populasi Penelitian.....	30
3.2.2 Sampel Penelitian	31
3.2.3 Jenis dan Sumber Data.....	32
3.2.4 Metode Pengumpulan Data.....	32
3.3 Metode Analisis Data.....	32
3.3.1 Statistik Deskriptif.....	32
3.3.2 Uji Reliabilitas	33
3.3.3 Uji Validitas.....	33
3.3.4 Uji Asumsi Klasik.....	35
3.3.4.1 Uji Normalitas	35
3.3.4.2 Uji Multikolonieritas	35
3.3.4.3 Uji Heteroskedastisitas	36
3.3.5 Uji Hipotesis	37

3.3.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	38
3.3.5.2 Uji koefisien Determinasi (R^2)	39
3.3.5.3 Uji t.....	39
3.3.5.4 Uji F.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	42
4.1.1 Pekerjaan.....	43
4.1.2 Pendidikan terakhir	43
4.1.3 Usia	44
4.1.4 Jenis Kelamin.....	44
4.1.5 Frekuensi Penggunaan e-Form	45
4.1.6 Platform yang digunakan untuk lapor SPT Tahunan sebelumnya	46
4.1.7 Jenis Formulir SPT yang dilaporkan menggunakan e-Form ..	46
4.2 Analisis Data.....	47
4.2.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	47
4.2.2 Uji Kualitas Data	48
4.2.2.1 Uji Reliabilitas.....	48
4.2.2.2 Uji Validitas	49
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	52
4.2.3.1 Uji Normalitas	52
4.2.3.2 Uji Multikolonieritas	54
4.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas	55
4.2.4 Uji Hipotesis	55
4.2.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
4.2.4.2 Uji Koefisien Determinan (R^2).....	57
4.2.4.3 Uji Statistik F (Uji Signifikansi Anova).....	58
4.2.4.4 Uji Statistik t (Parsial)	59
4.3 Interpretasi Hasil	60
4.3.1 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Keefektifan Penggunaan E- Form	60
4.3.2 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Keefektifan Penggunaan E-Form	61

4.3.3 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Keefektifan Penggunaan E-Form	62
4.3.4 Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Keefektifan Penggunaan E-Form	63
4.3.5 Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Keefektifan Penggunaan E-Form	64
BAB V PENUTUP.....	66
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Keterbatasan.....	68
5.3 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Realisasi Penerimaan SPT Tahunan	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Definisi Operasional Penelitian	29
Tabel 4.1 Distribusi Sampel Penelitian	42
Tabel 4.2 Klasifikasi berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 4.3 Klasifikasi berdasarkan Pendidikan	43
Tabel 4.4 Klasifikasi berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.5 Klasifikasi berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.6 Klasifikasi berdasarkan Frekuensi Penggunaan e-Form.....	45
Tabel 4.7 Klasifikasi berdasarkan Platform yang digunakan sebelum e-Form ...	46
Tabel 4.8 Klasifikasi berdasarkan Jenis Formulir SPT yang dilaporkan	46
Tabel 4.9 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Sistem (X1)	50
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Informasi (X2)	50
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Pengetahuan Perpajakan (X3)	51
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan Penggunaan (X4)	51
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna (X5).....	52
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas	53
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolonieritas	54
Tabel 4.18 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	55
Tabel 4.19 Ringkasan Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	56
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2)	58
Tabel 4.21 Hasil Uji F	58
Tabel 4.22 Hasil Uji t.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran	20
Gambar 4.1 Grafik Normalitas Data	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Pengantar Izin Penelitian.....	73
Lampiran 2. Surat Persetujuan Izin Riset dari Kanwil DJP Jateng I	74
Lampiran 3. Lembar Verifikasi Ketersediaan Data dari KPP	75
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian.....	76
Lampiran 5. Rekap Hasil Kuesioner	81
Lampiran 6. Hasil Uji Statistik Deskriptif	91
Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas	91
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas	92
Lampiran 9. Hasil Uji Normalitas	96
Lampiran 10. Hasil Uji Multikolonieritas	97
Lampiran 11. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	97
Lampiran 12. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	97