

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN,  
KEBERMANFAATAN DAN KEPUASAN WAJIB  
PAJAK ORANG PRIBADI TERHADAP  
PENGUNAAN *E-FILLING* SEBAGAI  
PELAPORAN SPT PADA KPP PRATAMA  
SEMARANG CANDISARI**



**TUGAS AKHIR/SKRIPSI**

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

Disusun Oleh:

**Adhi Fahreza**

**40011419650101**

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)**

**AKUNTANSI PERPAJAKAN**

**SEKOLAH VOKASI**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**2023**

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN,  
KEBERMANFAATAN DAN KEPUASAN WAJIB  
PAJAK ORANG PRIBADI TERHADAP  
PENGUNAAN *E-FILLING* SEBAGAI  
PELAPORAN SPT PADA KPP PRATAMA  
SEMARANG CANDISARI**



**TUGAS AKHIR/SKRIPSI**

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

Disusun Oleh:

**Adhi Fahreza**

**40011419650101**

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)**

**AKUNTANSI PERPAJAKAN**

**SEKOLAH VOKASI**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**2023**

## **PERSETUJUAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI**

Nama Penyusun : Adhi Fahreza

Nomor Induk Mahasiswa : 40011419650101

Fakultas : Sekolah Vokasi

Program Studi : Akuntansi Perpajakan

Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kebermanfaatan  
Dan Kepuasan Wajib pajak Orang Pribadi Terhadap  
Penggunaan *e-filling* Sebagai Pelaporan Spt Pada  
KPP Pratama Semarang Candisari.

Semarang, 27 Juni 2023

Dosen Pembimbing

Dr. Nur Cahyonowati, S.E., Akt., M.Si..

NIP. 198108132008012007

## PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Adhi Fahreza

Nomor Induk Mahasiswa : 40011419650101

Fakultas : Sekolah Vokasi

Program Studi : Akuntansi Perpajakan

Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kebermanfaatan  
Dan Kepuasan Wajib pajak Orang Pribadi Terhadap  
Penggunaan *e-filing* Sebagai Pelaporan Spt Pada  
KPP Pratama Semarang Candisari.

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 20 Juni 2023

Tim Penguji

1. Dr. Nur Cahyonowati, S.E., Akt., M.Si. (.....)
2. Apip, S.E.,M.Si. (.....)
3. Alfita Rakhmayani,S.E.,M.Ak. (.....)

## **PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR/SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Adhi Fahreza, menyatakan bahwa tugas akhir/skripsi dengan judul: Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kebermanfaatan Dan Kepuasan Wajib pajak Orang Pribadi Terhadap Penggunaan *e-filling* Sebagai Pelaporan SPT Pada KPP Pratama Semarang Candisari yang disusun untuk melengkapi persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Diploma IV (S1 Terapan) Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro adalah hasil tulisan saya sendiri.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tugas akhir/skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol 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 tanpa 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/skripsi 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,.....

Yang membuat pernyataan,

Adhi Fahreza

NIM. 40011419650101

## ABSTRAK

**Adhi Fahreza 2023. Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kebermanfaatan Dan Kepuasan Wajib pajak Orang Pribadi Terhadap Penggunaan *E-filing* Sebagai Pelaporan Spt Pada KPP Pratama Semarang Candisari. Dr. Nur Cahyonowati, S.E., Akt., M.Si..**

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan atau sumber dana terbesar bagi negara. Pajak merupakan pungutan yang wajib dibayar oleh orang pribadi yang sudah tertera dalam peraturan perundang – undangan. Melalui Direktorat Jenderal Pajak, Pemerintah akan mengoptimalkan dengan berbagai cara agar memperoleh sumber pendapatan bagi negara dari sektor pajak. Salah satu cara yang dilakukan yaitu dengan mempermudah wajib pajak dalam melakukan pelaporan pajaknya dengan menciptakan teknologi informasi dan sistem perpajakan.

Teknologi informasi yang diciptakan oleh Direktorat Jenderal Pajak yaitu *e-filing*. Dimana *e-filing* ini diciptakan untuk wajib pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahaun (SPT) agar lebih efektif dan efisien. Tetapi, hal tersebut justru menimbulkan beberapa persepsi negatif wajib pajak terhadap *e-filing*. Oleh karena itu, Peneliti bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Persepsi Kemudahan, Kebermanfaatan Dan Kepuasan Wajib pajak Orang Pribadi Terhadap Penggunaan *E-filing* di KPP Pratama Semarang Candisari.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan melakukan observasi dan penyebaran kuesioner kepada para wajib pajak orang pribadi. Dalam hasil analisis yang menggunakan konsep regresi linier berganda menjelaskan bahwa persepsi kebermanfaata dan kepuasan berpengaruh secara parsial terhadap wajib pajak sebagai pengguna *e-filing* untuk melaporkan SPT di KPP Pratama Semarang Candisari. Sebaliknya, persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap wajib pajak sebagai pengguna *e-filing* untuk melaporkan SPT di KPP Pratama Semarang Candisari.

**Keywords:** *e-filing*, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kebermanfaatan, Kepuasan Wajib pajak, Penggunaan *e-filing* sebagai Alat Pelaporan SPT, Wajib pajak Orang Pribadi

## ***ABSTRACT***

**Adhi Fahreza 2023. The Effect of Perceived Convenience, Usefulness and Satisfaction of Individual Taxpayers on the Use of E-Filing as Tax Return Reporting at KPP Pratama Semarang Candisari. Dr. Nur Cahyonowati, S.E., Akt., M.Si..**

Tax is one of the largest sources of income or sources of funds for the state. Taxes are levies that must be paid by individuals that have been stated in laws and regulations. Through the Directorate General of Taxes, the Government will optimize in various ways to obtain a source of revenue for the state from the tax sector. One way to do this is by making it easier for taxpayers to report their taxes by creating information technology and a taxation system.

The information technology created by the Directorate General of Taxes is *e-filing*. Where *e-filing* was created for taxpayers in reporting notification letters (SPT) to make it more effective and efficient. However, this actually creates some negative perceptions of taxpayers towards e-filing. Therefore, the researcher aims to find out how much influence Perceptions of Convenience, Usefulness and Satisfaction of Individual Taxpayers have on the Use of *E-filing* at KPP Pratama Semarang Candisari.

In this study, researchers used quantitative methods by observing and distributing questionnaires to individual taxpayers. The results of the analysis using the concept of multiple linear regression explain that perceptions of usefulness and satisfaction have a partial effect on taxpayers as *e-filing* users for reporting SPT at KPP Pratama Semarang Candisari. In contrast, the perception of convenience has no effect on taxpayers as *e-filing* users to report SPT at KPP Pratama Semarang Candisari.

**Keywords: *e-filing*, Perceived Convenience, Perceived Usefulness, Taxpayer Satisfaction, Use of *e-filing* as a SPT Reporting Tool, Individual Taxpayers**



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji syukur ke hadirat Allah SWT. Yang telah memberikan rahmat dan karunianya sehingga saya sebagai penyusun proposal ini dapat menyusun proposal penelitian dengan lancar dan tepat waktu. Tujuan dari proposal ini yaitu untuk mengetahui seberapa tingkat kepuasan para penggunaan *e-filling* dalam pelaporan pajak serta bertujuan sebagai syarat dalam penulisan tugas akhir/skripsi. Adapun judul penelitian saya adalah **“Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kebermanfaatan Dan Kepuasan Wajib pajak Orang Pribadi Terhadap Penggunaan *e-filling* Sebagai Pelaporan Spt Pada KPP Pratama Semarang Candisari”**.

Mengingat keterbatasan pengetahuan, pengalaman dan kemampuan penulisan, skripsi ini tidak luput dari kekurangan dan jauh dari kata sempurna, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan yang sangat berharga dalam bentuk apapun. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H, M.Hum., selaku Rektor Universitas Diponegoro
2. Bapak Prof Dr. Ir. Budiyo, M.Si., selaku Dekan Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro
3. Bapak Drs. Dul Mu'id, M.Si., Akt., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Perpajakan, Fakultas Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro
4. Ibu Dr. Nur Cahyonowati, S.E., Akt., M.Si.. selaku dosen pembimbing peneliti yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, arahan, semangat, ilmu pengetahuannya selama penyusunan skripsi hingga akhirnya skripsi ini bisa terselesaikan.

5. Seluruh jajaran Dosen dan Staf Program Studi Akuntansi Perpajakan Fakultas Sekolah Vokasi yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat luas kepada peneliti selama perkuliahan.
6. Bapak Dr. Drs. Daljono, M.Si., Akt. selaku Dosen Wali yang telah senantiasa menyertai selama 4 tahun kuliah di Universitas ini.
7. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari yang telah memberikan izin peneliti dalam melakukan penelitian.
8. Seluruh Wajib pajak Orang Pribadi yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian.
9. Kedua orang tua peneliti, yaitu Bapak Suranto dan Ibu Narti yang tidak pernah lelah untuk memberi doa dan selalu memberikan semangat serta kasih sayang kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Keluarga besar peneliti yang selalu memberikan semangat, doa, perhatian serta kasih sayang kepada peneliti.
11. Teman seperjuangan Program Studi Akuntansi Perpajakan 2019, yaitu Queen Julia Nanda Permana yang telah bersama-sama dengan peneliti dalam proses penyusunan penelitian.
12. Untuk diri sendiri yang telah sangat berjuang dalam proses penyusunan skripsi.
13. Semua pihak yang telah memberikan semangat dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Semarang,.....2023

Adhi Fahreza

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR/SKRIPSI .....	iv
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.3    Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	13
1.3.1    Tujuan Penelitian .....	13
1.3.2    Kegunaan Penelitian .....	13
1.4    Sistematika Penulisan .....	14
BAB I: PENDAHULUAN .....	14
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA .....	14
BAB III: METODE PENELITIAN .....	15

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	15
BAB V: PENUTUP .....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	16
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	16
2.1.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	16
2.1.2 Model DeLone dan McLone .....	17
2.1.3 Pajak.....	18
2.1.4 Persepsi .....	19
2.1.5 Surat Pemberitahuan (SPT).....	20
2.1.6 <i>E-filling</i> .....	22
2.1.7 Penelitian Terdahulu.....	23
2.2 Kerangka Pemikiran .....	27
2.3 Hipotesis.....	28
2.3.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan dalam Penggunaan <i>e-filling</i> sebagai Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT).....	28
2.3.2 Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Dalam Penggunaan <i>e-filling</i> Sebagai Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) .....	29
2.3.3 Pengaruh Kepuasan Dalam Penggunaan <i>e-filling</i> Sebagai Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT).....	30

BAB III METODE PENELITIAN .....	32
3.1    Definisi Operasional Variabel .....	32
3.2    Populasi dan Sampel .....	35
3.2.1    Populasi Penelitian .....	35
3.2.2    Sampel Penelitian .....	35
3.3    Jenis dan Sumber Data .....	38
3.4    Metode Pengumpulan Data .....	38
3.4.1.    Studi Lapangan .....	39
3.4.2.    Kuesioner (Angket) .....	39
3.5    Metode Analisis .....	39
3.5.1    Analisis Statistik Deskriptif .....	39
3.5.2    Uji Instrumen Penelitian .....	39
3.5.2.1.    Uji Validitas Confirmatory Factor Analysis (CFA) .....	40
3.5.2.1.    Uji Reliabilitas .....	42
3.5.3    Uji Asumsi Klasik .....	42
3.5.3.1.    Uji Normalitas .....	42
3.5.3.2.    Uji Multikolonieritas .....	43
3.5.3.3.    Uji Heteroskedastisitas .....	43
3.5.4    Analisis Regresi Linier Berganda .....	44
3.5.5    Uji Hipotesis .....	45

3.5.5.1.	Koefisien Determinan ( $R^2$ ).....	45
3.5.5.2.	Uji F.....	46
3.5.5.3.	Uji Statistik t.....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		48
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	48
4.1.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	48
4.1.1.1.	Sejarah KPP Pratama Semarang Candisari.....	48
4.1.1.2.	Visi, Misi, Janji dan Motto Pelayanan .....	49
4.1.1.3.	Tugas dan Fungsi Pokok.....	50
4.1.2	Gambaran Umum Responden .....	51
4.1.2.1.	Jenis Kelamin .....	53
4.1.2.2.	Usia Responden.....	53
4.1.2.3.	Lama Menggunakan <i>e-filling</i> .....	54
4.2	Analisis Data .....	55
4.2.1	Analisis Statistik Deskriptif .....	55
4.2.2	Uji Instrumen Penelitian .....	57
4.2.2.1	Uji Validitas Confirmatory Factor Analysis (CFA).....	58
4.2.2.2	Uji Reliabilitas .....	63
4.2.3	Uji Asumsi Klasik .....	64
4.2.3.1	Uji Normalitas.....	64

4.2.3.2	Uji Multikolonieritas .....	66
4.2.3.3	Uji Heteroskedastisitas .....	67
4.2.4	Analisi Regresi Linier Berganda .....	69
4.2.5	Uji Hipotesis.....	71
4.2.5.1	Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	71
4.2.5.2	Uji F.....	72
4.2.5.3	Uji Statistik t.....	73
4.3	Interpretasi Hasil.....	75
4.3.1	Pengaruh Persepsi Kemudahan dalam Penggunaan <i>e-filling</i> sebagai Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT).....	75
4.3.2	Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan dalam Penggunaan <i>e-filling</i> sebagai Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) .....	77
4.3.3	Pengaruh Kepuasan dalam Penggunaan <i>e-filling</i> sebagai Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT).....	79
BAB V PENUTUP .....		81
5.1	Kesimpulan.....	81
5.2	Keterbatasan .....	83
5.3	Saran .....	83
DAFTAR PUSTAKA.....		85
LAMPIRAN A Kuesioner Penelitian .....		89

LAMPIRAN B Tabulasi Data .....	96
LAMPIRAN C Hasil Output SPSS .....	129



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak.....	3
Tabel 1. 2 Pelaporan SPT Tahunan Wajib pajak.....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	34
Tabel 3. 2 Krejcie-Morgan.....	37
Tabel 4. 1 WPOP pada KPP Pratama Semarang Candisari .....	52
Tabel 4. 2 Distribusi Sampel .....	52
Tabel 4. 3 Jenis Kelamin Wajib pajak .....	53
Tabel 4. 4 Usia Wajib pajak.....	53
Tabel 4. 5 Lama Menggunakan e-filling.....	54
Tabel 4. 6 Analisis Statistik Deskriptif.....	56
Tabel 4. 7 KMO and Bartlett's Test.....	59
Tabel 4. 8 Total Variance Explained .....	59
Tabel 4. 9 Component Matrix .....	61
Tabel 4. 10 Rotated Component Matrix.....	62
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel .....	64
Tabel 4. 12 Hasil Uji Kolomogorov-Smirnov.....	66
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolonieritas .....	67
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	68
Tabel 4. 15 Hasil Anlasis Regresi Linier Berganda .....	69
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinan.....	71
Tabel 4. 17 Hasil Uji F.....	72

Tabel 4. 18 Hasil Uji Statistik t .....	73
---	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perkembangan penerimaan Pajak APBN.....	2
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....	28
Gambar 4. 1 Normal P-Plot.....	65

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A Kuesioner Penelitian .....	89
LAMPIRAN B Tabulasi Data .....	96
LAMPIRAN C Hasil Output SPSS .....	129