

**PENGARUH PERSEPSI KEPUASAN WAJIB PAJAK PENGGUNA
E-FILING, KECEPATAN PROSES PELAPORAN, KEAMANAN DAN
KERAHASIAAN, SERTA FAKTOR SOSIAL TERHADAP MINAT
PENGGUNAAN E-FILING PADA WAJIB PAJAK USAHA MIKRO
KECIL DAN MENENGAH DI KABUPATEN PONOROGO**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2020

**PENGARUH PERSEPSI KEPUASAN WAJIB PAJAK PENGGUNA
E-FILING, KECEPATAN PROSES PELAPORAN, KEAMANAN DAN
KERAHASIAAN, SERTA FAKTOR SOSIAL TERHADAP MINAT
PENGGUNAAN E-FILING PADA WAJIB PAJAK USAHA MIKRO
KECIL DAN MENENGAH DI KABUPATEN PONOROGO**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2020

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Persepsi Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-Filing, Kecepatan Proses Pelaporan, Keamanan dan Kerahasiaan, Serta Faktor Sosial Terhadap Minat Penggunaan E-Filing Pada Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Dan Menengah di Kabupaten Ponorogo.

Nama : Irdiyana Syamul Masrufah

NIM : 16441321

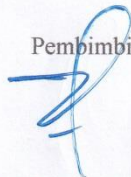
Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 06 Januari 1998

Program Studi : Akuntansi

Isi dan Format Telah Disetujui Dan Dinyatakan Memenuhi Syarat Untuk Menyusun Skripsi Pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, November 2020

Pembimbing I



(Arif Hartono, SE., MSA)
NIDN.0720017801

Pembimbing II



(Titin Eka Ardiana, SE., M.Si)
NIDN. 0708028205

Mengetahui :
Dekan Fakultas Ekonomi



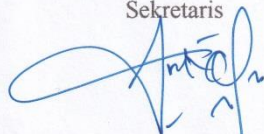
(Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si)
NIK. 19760508 200501 11

Ketua



(Arif Hartono, SE., MSA)
NIDN.0720017801

Dosen Penguji
Sekretaris



(Ardvan Firdausi M, SE., M.Si)
NIDN.0704128202

Anggota



(Nur Savidatul M, SE., M.Ak)
NIDN.0710059201

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) Pengaruh Persepsi Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-filing Terhadap Minat Penggunaan E-filing Pada Wajib Pajak UMKM Kabupaten Ponorogo, (2) Pengaruh Kecepatan Proses Pelaporan E-filing Terhadap Minat Penggunaan E-Filing pada Wajib Pajak UMKM Kabupaten Ponorogo,(3) Pengaruh Keamanan dan Kerahasiaan Terhadap Minat Penggunaan E-filing Pada Wajib Pajak UMKM Kabupaten Ponorogo, (4) Pengaruh Faktor Sosial Terhadap Minat Penggunaan E-filing Pada Wajib Pajak UMKM Kabupaten Ponorogo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan data primer. Populasi pada penelitian ini adalah Wajib Pajak UMKM di Kabupaten Ponorogo. Dalam penelitian ini melibatkan 5 variabel yaitu persepsi kepuasan pengguna e-filing, kecepatan proses pelaporan, keamanan dan kerahasiaan, serta faktor sosial sebagai variabel independen, dan minat penggunaan e-filing sebagai variabel dependen. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Hasil pengujian pada hipotesis pertama menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara persepsi kepuasan pengguna e-filing dengan minat penggunaan e-filing. Hal tersebut berarti bahwa semakin besar kepuasan yang pengguna peroleh dari sistem e-filing maka semakin besar minat untuk menggunakan e-filing. Hasil pengujian pada hipotesis yang kedua menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kecepatan proses pelaporan dengan minat penggunaan e-filing. Hal tersebut berarti bahwa semakin baik kecepatan akses yang diberikan sistem e-filing maka semakin besar minat untuk menggunakan e-filing. Hasil pengujian hipotesis yang ketiga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara keamanan dan kerahasiaan dengan minat penggunaan e-filing. Hal tersebut berarti bahwa tingginya tingkat keamanan dan kerahasiaan yang diberikan sistem e-filing akan mempengaruhi besarnya minat untuk menggunakan e-filing. Hasil pengujian hipotesis yang keempat menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara faktor sosial dengan minat penggunaan e-filing. Hal tersebut berarti bahwa semakin besar pengaruh dari faktor sosial maka akan semakin besar minat untuk menggunakan e-filing. Secara simultan keempat variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependennya. Hal tersebut berarti persepsi kepuasan pengguna, kecepatan proses pelaporan, keamanan dan kerahasiaan, serta faktor sosial berpengaruh terhadap minat penggunaan e-filing, sebesar 47,8%.

Kata Kunci : Persepsi Kepuasan Pengguna E-Filing, Kecepatan Proses Pelaporan, Keamanan dan Kerahasiaan, Faktor Sosial

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr.wb.

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT Tuhan semesta alam yang telah memberikan segala limpahan rahmad, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul : “Pengaruh Persepsi Kepuasan Pengguna E-Filing, Kecepatan Proses Pelaporan, Keamanan Dan Kerahasiaan, Serta Faktor Sosial Terhadap Minat Penggunaan E-Filing Pada Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Kabupaten Ponorogo ”. Penyusunan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah syarat untuk menyelesaikan Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Akuntansi S-1 Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Peneliti menyadari dalam keberhasilan penyusunan skripsi ini peneliti mendapatkan bantuan dari beberapa pihak, maka dalam kesempatan ini penelitian menyampaikan ucapan terima kasih atas segala bantuan, bimbingan dan dukungan yang telah diberikan dalam proses penyusunan skripsi ini kepada:

1. Dr. Happy Susanto, M.A selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas yang mendukung selama saya menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Ponorogo

2. Dr. Hadi Sumarsono, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas selama saya menjadi bagian dari mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Dra. Hj. Khusnatul Zulfa W, MM., Ak., CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi S-1 Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan kesempatan, dan fasilitas selama saya menjadi bagian dari mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Arif Hartono, SE., M.SA selaku Dosen Pembimbing I dan Titin Eka Ardiana, SE., M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia memberikan bimbingan, arahan, masukan serta semangat hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak ibu dosen, serta para staf Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan banyak ilmu selama proses perkuliahan berlangsung.
6. Seluruh staf administrasi Fakultas Ekonomi dan seluruh staf perpustakaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah membantu dalam proses penyusunan dan penyelesaian skripsi ini
7. Bapak dan Ibu Responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian yang saya berikan.
8. Orang tua saya Bapak Abdul Kadir dan Ibu Diyatin terimakasih banyak atas semua doa, semangat, dukungan, pengorbanan,

dan kerja kerasnya semoga saya bisa membanggakan dan menjadi apa yang mereka harapkan.

9. Adik saya Irfiyana Syamul Afifah terimakasih atas dukungan, dan semangat yang selalu diberikan

10. Sahabat – sahabat saya Fitri Aprilia, Intan Istiqomah, Desty Arfia, Anindya Meta, Erlin Krisdayanti yang telah memberikan bantuan, nasehat, dukungan, semangat, dan doa selama kuliah dan dalam proses menyelesaikan skripsi.

11. Semua pihak yang tidak mungkin saya sebutkan semua dalam penulisan ini, terimakasih atas dukungan dan motivasi dari kalian semua, semoga Allah SWT selalu memberikan perlindungan kepada kalian semua.

Penulis meminta maaf kepada semua pihak karena penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan penulis. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah informasi dan pengetahuan bagi semua pihak yang membutuhkan. Aamiin

Wassalamualaikum wr.wb.

Ponorogo, September 2020

(Irdiyana Syamul Masrufah)
NIM.16441321

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum hingga mereka mengubah diri mereka sendiri ”

(Ar-Ra'd : 11)

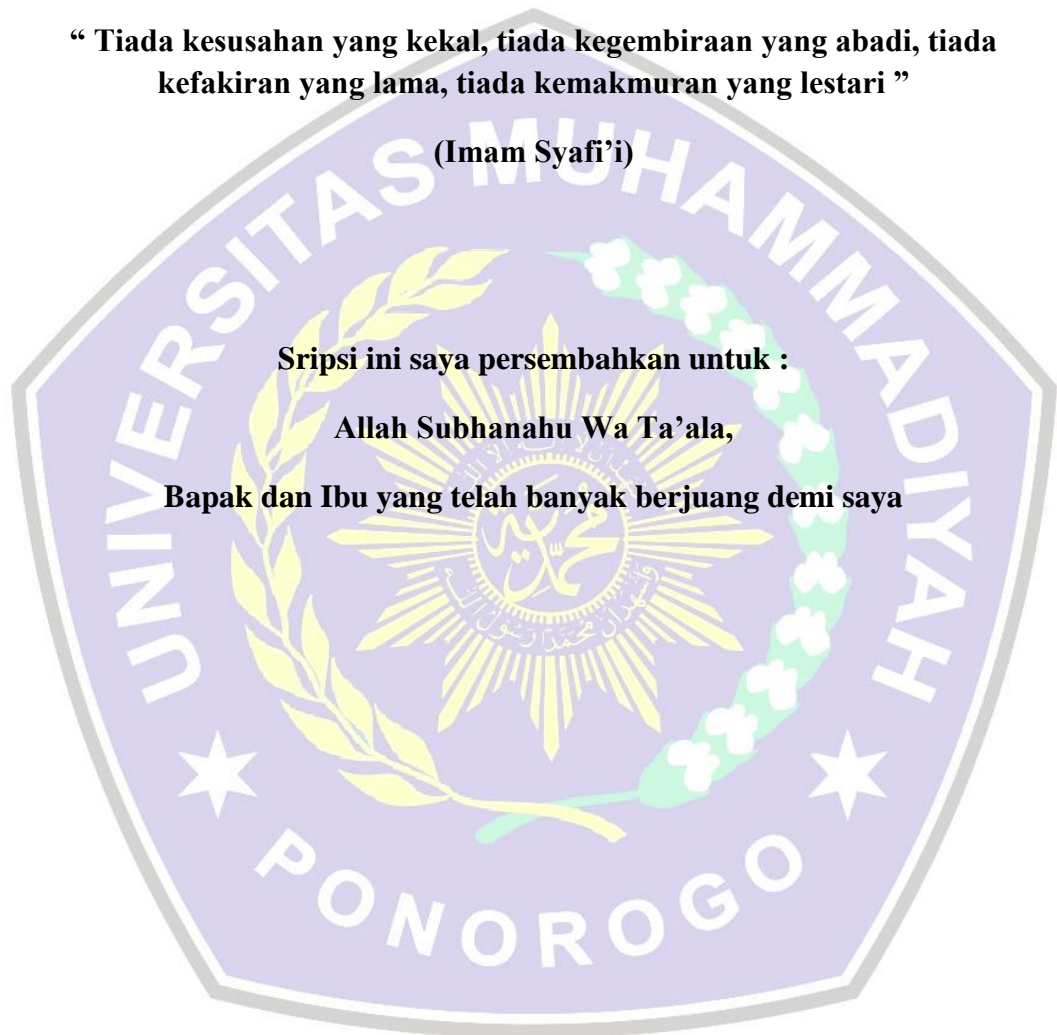
“ Tiada kesusahan yang kekal, tiada kegembiraan yang abadi, tiada kefakiran yang lama, tiada kemakmuran yang lestari ”

(Imam Syafi'i)

Sripsi ini saya persembahkan untuk :

Allah Subhanahu Wa Ta'ala,

Bapak dan Ibu yang telah banyak berjuang demi saya



PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya asli saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan /atau diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, November 2020



(Irdiyana Syamul Masrufah)

NIM. 16641321

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	viii
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR.....	ix
KODE ETIK PENELITIAN	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.Perumusan Masalah	9
1.3.Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
1.3.1.Tujuan Penelitian.....	10
1.3.2.Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Perpajakan	12
2.1.1.1 Pengertian Perpajakan.....	12
2.1.1.2 Fungsi pajak.....	13
2.1.1.3 Jenis pajak.....	17

2.1.1.4	Wajib Pajak.....	22
2.1.1.5	Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT)	23
2.1.2	E-Filing.....	24
2.1.2.1	Pengertian E-Filing	24
2.1.2.2	Mekanisme Pelaporan E-Filing	25
2.1.2.3	Tujuan dan Manfaat E-Filing.....	28
2.1.3	Minat Penggunaan E-Filing.....	30
2.1.3.1	Pengertian Minat Penggunaan E-Filing	30
2.1.3.2	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat	31
2.1.3.3	Indikator-indikator Minat Penggunaan E-Filing.....	33
2.1.4	Persepsi Kepuasan Pengguna E-Filing.....	34
2.1.4.1	Pengertian Persepsi Kepuasan Pengguna E-Filing	34
2.1.4.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	35
2.1.4.3	Indikator-indikator Persepsi Kepuasan Pengguna E-Filing.....	37
2.1.5	Kecepatan Proses Pelaporan E-Filing	38
2.1.5.1	Pengertian Kecepatan Proses Pelaporan E-Filing.....	38
2.1.5.2	Dimensi Kecepatan Akses Sistem	39
2.1.5.3	Indikator-indikator Kecepatan Proses Pelaporan E-Filing	41
2.1.6	Keamanan dan Kerahasiaan E-Filing.....	42
2.1.6.1	Pengertian Keamanan dan Kerahasiaan E-Filing	42
2.1.6.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keamanan dan	44
2.1.6.3	Indikator-indikator Keamanan dan Kerahasiaan E-Filing	46
2.1.7	Faktor sosial	47
2.1.7.1	Pengertian Faktor Sosial	47

2.1.7.2	Norma Subjektif.....	48
2.1.7.3	Indikator-indikator Faktor Sosial.....	50
2.2	Penelitian Terdahulu	53
2.3	Kerangka Pemikiran.....	57
2.4	Hipotesis.....	58
2.4.1	Pengaruh Persepsi Kepuasan pengguna Terhadap Minat Penggunaan E-Filing	58
2.4.2	Pengaruh Kecepatan Proses Pelaporan Terhadap Minat Penggunaan E-Filing.....	59
2.4.3	Pengaruh Keamanan dan Kerahasiaan Terhadap Minat Penggunaan E-Filing.....	60
2.4.4	Pengaruh Faktor Sosial Terhadap Minat Penggunaan E-Filing	62
2.4.5	Pengaruh Persepsi Kepuasan Pengguna, Kecepatan Proses Pelaporan, Keamanan Dan Kerahasiaan, Serta Faktor Sosial Terhadap Minat Penggunaan E-Filing.....	63
BAB III	METODE PENELITIAN	65
3.1	Ruang Lingkup Penelitian.....	65
3.2	Populasi dan Sampel	65
3.2.1	Populasi	65
3.2.2	Sampel	66
3.3	Jenis dan Metode Pengambilan Data	63
3.3.1	Jenis Data	63
3.3.2	Metode Pengambilan Data	63
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	68

3.4.1 Variabel Independen.....	68
3.4.2 Variabel Dependen	71
3.5 Metode Analisis Data.....	72
3.5.1 Statistik Deskriptif.....	72
3.5.2 Uji Kualitas Data	72
3.5.2.1 Uji Validitas	72
3.5.2.2 Uji Reliabilitas	73
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	73
3.5.3.1 Uji Normalitas.....	73
3.5.3.2 Uji Multikolinaritas.....	74
3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas	74
3.5.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	75
3.5.5 Uji Hipotesis.....	76
3.5.5.1 Uji T (Parsial)	76
3.5.5.2 Uji F (Simultan)	76
3.5.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	77
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	78
4.1 Hasil Penelitian	78
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	78
4.1.2 Hasil Pengumpulan Data	78
4.1.3 Statistik Deskriptif Responden	88
4.1.4 Statistik Deskriptif Hasil Penelitian	92
4.1.5 Uji Kualitas Data	95
4.1.5.1 Uji Validitas.....	95

4.1.5.2 Uji Reliabilitas	97
4.1.6 Uji Asumsi Klasik	100
4.1.6.1 Uji Normalitas.....	100
4.1.6.2 Uji Multikolinearitas.....	101
4.1.6.3 Uji Heterokedastisitas	103
4.1.7 Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	105
4.1.8 Uji Hipotesis.....	108
4.1.8.1 Uji t (Parsial)	108
4.1.8.2 Uji F (Simultan)	114
4.1.8.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	116
4.2 Pembahasan.....	118
4.2.4 Pengaruh Persepsi Kepuasan Pengguna Terhadap Minat Penggunaan E-Filing	120
4.2.5 Pengaruh Kecepatan Proses Pelaporan Terhadap Minat Penggunaan E-Filing.....	122
4.2.6 Pengaruh Keamanan dan Kerahasiaan Terhadap Minat Penggunaan E-Filing.....	124
4.2.7 Pengaruh Faktor Sosial Terhadap Minat Penggunaan E-Filing	126
4.2.8 Pengaruh Persepsi Kepuasan Pengguna, Kecepatan Proses Pelaporan, Keamanan dan Kerahasiaan, serta Faktor Sosial Terhadap Minat Penggunaan E-Filing.....	129
4.2.9 Koefisien Determinasi (R^2)	130
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	131
5.1 Kesimpulan	131

5.2 Keterbatasan.....	133
5.3 Saran.....	133
5.3.1 Bagi UMKM.....	133
5.3.2 Bagi Penelitian Yang Akan Datang.....	134
DAFTAR PUSTAKA	135

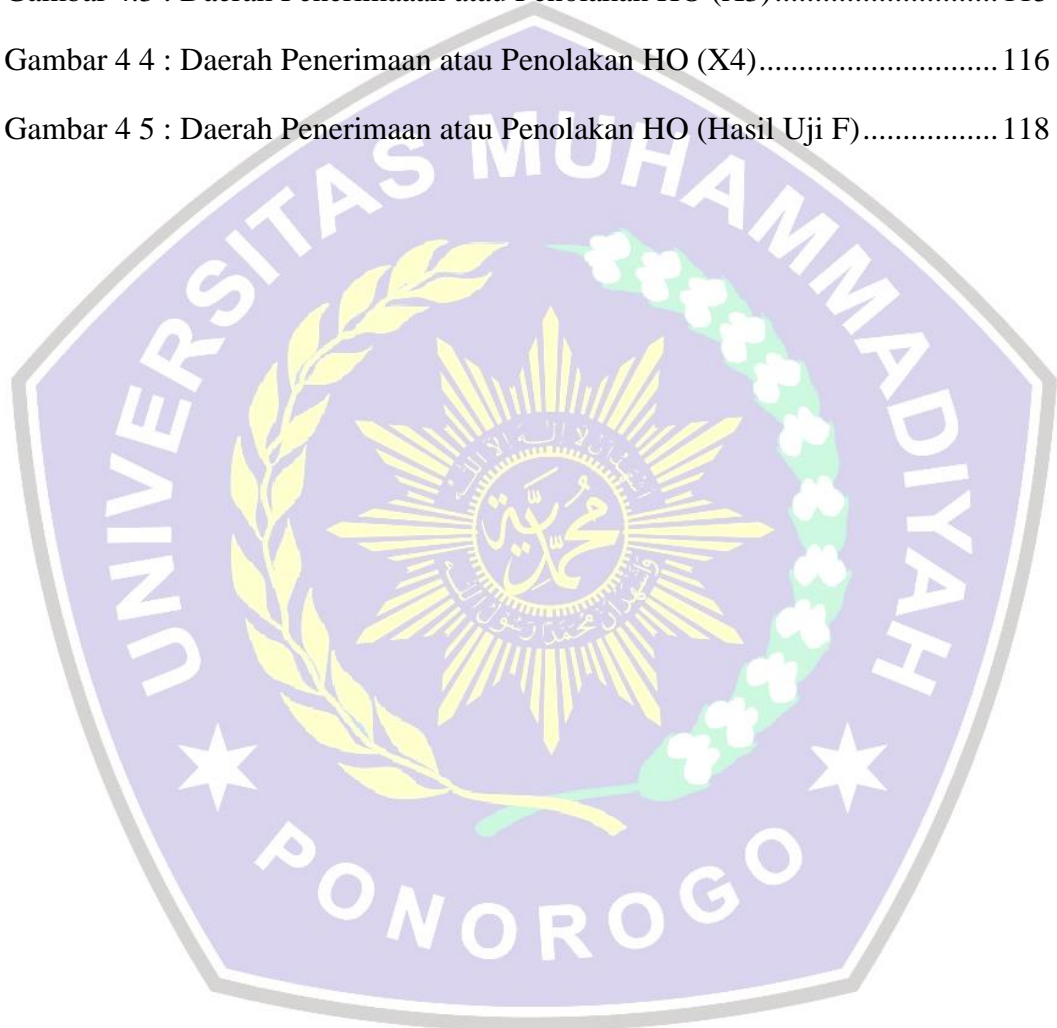


DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 : Penelitian Terdahulu	53
Tabel 3.1 : Skala Likert	68
Tabel 4. 1 : Rekapitulasi Kuesioner yang Dapat Diolah	79
Tabel 4. 2 : Distribusi Frekuensi Kuesioner (X1)	80
Tabel 4. 3 : Distribusi Frekuensi Kuesioner (X2)	82
Tabel 4. 4 : Distribusi Frekuensi Kuesioner (X3)	84
Tabel 4. 5 : Distribusi Frekuensi Kuesioner (X4)	85
Tabel 4. 6 : Distribusi Frekuensi Kuesioner (Y)	86
Tabel 4. 7 : Jenis Kelamin	89
Tabel 4. 8 : Usia	89
Tabel 4. 9 : Tingkat Pendidikan	90
Tabel 4. 10 : Sektor Usaha	91
Tabel 4. 11 : Lama Penggunaan E-Filing	91
Tabel 4. 12 : Statistik Deskriptif	93
Tabel 4. 13 : Hasil Uji Validitas	96
Tabel 4. 14 : Hasil Uji Reliabilitas	98
Tabel 4. 15 : Hasil Uji Normalitas	101
Tabel 4. 16 : Hasil Uji Multikolinearitas	102
Tabel 4. 17 : Hasil Uji Heteroskedastisitas	104
Tabel 4. 18 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda	105
Tabel 4. 19 : Hasil Uji t (Parsial)	109
Tabel 4. 20 : Hasil Uji F (Simultan)	115
Tabel 4. 21 : Hasil Uji Koefisien Determinasi	117
Tabel 4. 22 : Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis	118

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	57
Gambar 4.1 : Daerah Penerimaan atau Penolakan H0 (X1).....	112
Gambar 4.2 : Daerah Penerimaan atau Penolakan H0 (X2).....	113
Gambar 4.3 : Daerah Penerimaan atau Penolakan H0 (X3).....	115
Gambar 4.4 : Daerah Penerimaan atau Penolakan H0 (X4).....	116
Gambar 4.5 : Daerah Penerimaan atau Penolakan H0 (Hasil Uji F).....	118



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Rekapitulasi Jawaban Responden
- Lampiran 3. Distribusi Jawaban responden
- Lampiran 4. Uji Statistik Deskriptif
- Lampiran 5. Uji Validitas
- Lampiran 6. Uji Reliabilitas
- Lampiran 7. Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 8. Uji Analisis Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F,
Koefisien Determinasi (R^2)
- Lampiran 9. Berita Acara Bimbingan Skripsi

