

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILLING* DAN
KEPUASAN PENGGUNA SISTEM *E-FILLING* TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA
KPP PRATAMA MANADO**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

VIVI NOVERA

19041044



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO**

2023

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILLING* DAN KEPUASAN PENGGUNA SISTEM *E-FILLING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA MANADO

Telah diuji pada tanggal : 4 Juli 2023

Susunan Penguji :

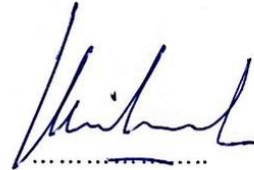
1. Frankie J. H. Taroreh, S.E., M.M.

Penguji I



1. Octavianus M. T. Muaja, S.E., M.M

Penguji II



2. Margie Ch Poluan, S.E., M.S.A

Penguji III



Manado, 11 Juli 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Dr. Ivonne Angelic Umboh, S.E., M.Si

Menyetujui,

Ketua Program Studi Akuntansi,



Ignatia R. Honandar, S.E., M.Sc

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILLING* DAN KEPUASAN PENGGUNA SISTEM *E-FILLING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA MANADO

Oleh:

Vivi Novera

19041044

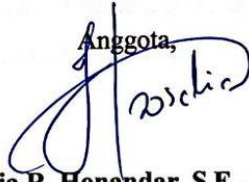
Telah memenuhi syarat untuk diterima oleh Komisi Pembimbing:

Ketua,



Frankie J. H. Taroreh, S.E., M.M.



Anggota,



Ignatia R. Honandar, S.E., M.Sc.


Manado, 19 Juni 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Ivonne Angelic Umboh, S.E., M.Si.

Ketua Program Studi Akuntansi



Ignatia R. Honandar, S.E., M.Sc.

**UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS**

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILLING* DAN KEPUASAN PENGGUNA SISTEM *E-FILLING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA MANADO** yang diajukan untuk diuji pada tanggal 4 Juli 2023, adalah hasil karya saya.

Saya juga menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi 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 tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas baik sengaja maupun tidak, saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Jika kemudian terbukti bahwa saya ternyata 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.

Manado, 10 Juli 2023

Yang memberi pernyataan,



Vivi Novera

ABSTRAK

Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filling* dan Kepuasan Pengguna Sistem *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Manado

Dibimbing oleh: Frankie J. H. Taroreh, S.E., M.M. dan Ignatia R. Honandar, S. E., M.Sc.

Peranan pajak bagi proses keseluruhan pembangunan suatu negara penting dikarenakan pajak merupakan suatu bentuk kontribusi wajib masyarakat terhadap negara baik orang pribadi maupun badan yang lebih bersifat memaksa sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dunia digital yang semakin berkembang baik dalam hal pemanfaatan jaringan internet membawa dampak positif terutama dalam bidang perpajakan dalam meningkatkan produktivitas kerja. DJP meluncurkan *e-filling* dan *e-form* untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Adanya *e-filling* meningkatkan minat masyarakat dalam melaporkan SPT Tahunannya secara *online* dan *realtime*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Penerapan Sistem *E-Filling* dan Kepuasan Pengguna Sistem *E-Filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Metode penelitian ini adalah metode kuantitatif. Data yang digunakan data primer dan data sekunder. Sampel yang digunakan sebanyak 105 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Manado yang telah memiliki EFIN dan menggunakan *e-filling*. Penentuan sampel menggunakan rumus Hair *et al* dengan teknik *Insidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan angket dengan skala *likert*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan penerapan sistem *e-filling* dan kepuasan pengguna sistem *e-filling* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kata kunci: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, Penerapan Sistem *E-Filling* dan Kepuasan Pengguna Sistem *E-Filling*.

ABSTRACT

The Effects of E-Filing System Implementation and the User' Satisfaction of E- Filing System on the Individual Taxpayer Compliance at KPP Pratama Manado Supervised by: Frankie J. H. Taroreh, S.E., M.M. and Ignatia R. Honandar, S. E., M.Sc.

Tax has an important role in the overall process of a country's development because tax is a form of compulsory contribution of society to the state, both individual and entities in accordance with the regulations. The expanding digital world has a positive impact in the field of taxation in increasing work productivity. DJP launched e-filing and e-form to improve Individual Taxpayer compliance. The existence of e-filing increases public interest in reporting their Annual Tax Return online and realtime. With this system the taxpayers will becomesatisfied and obedient in paying their tax.

This study aimed to determine the effects of E-Filing system implementation and the users' satisfaction of E-Filing system on the individual taxpayer compliance. This study used the quantitative method. The data used was primary data and secondary data. The samples used were 105 Individual Taxpayers registered at KPP Pratama Manado who already have EFIN and use e-filing. The samples were chosen using the Hair et al formula with incidental sampling technique. The data was collected using a questionnaire with a Likert scale.

The results of this study indicated that partially and simultaneously the application of the e-filing system and the users' satisfaction of e-filing system had a significant effect on the Individual Taxpayer compliance.

Keywords: Individual Taxpayer Compliance, Implementation of the E-Filing System and Users' satisfaction of E-Filing System.

This translation has been checked and proven accurate.



Rafael H. Y. Sengkey, S.S., M.Pd.
*Head of Language Development Office
Universitas Katolik De La Salle Manado*

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa sehingga bisa menyelesaikan penelitian Skripsi dengan baik yang berjudul “Pengaruh Penerapan Sistem *E-filling* dan Kepuasan Pengguna Sistem *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Manado”

Banyaknya kendala yang dialami oleh peneliti selama penyusunan skripsi, namun begitu banyak doa dan dukungan yang diberikan kepada peneliti selama penelitian pembuatan Skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang memberikan pertolongan serta kemampuan kepada peneliti untuk dapat melaksanakan proses pembuatan Skripsi.
2. Orang Tua peneliti yang memberikan semangat dan doa kepada peneliti serta keluarga besar yang sudah mendukung, memberikan motivasi dan menjadi penyemangat bagi peneliti sehingga dapat menyelesaikan perkuliahan tersebut.
3. Bapak Prof. Dr. Johanis Ohoitumur selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
4. Ibu Dr. Ivonne Angelic Umboh, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik De La Salle Manado.
5. Ibu Merry Jeanned' Arc Ombuh Korompis, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik De La Salle Manado.

6. Ibu Ignatia R. Honandar, S.E., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik De La Salle Manado dan sekaligus Dosen Pembimbing 2 saya. Terima kasih sudah membimbing, mengarahkan dan memotivasi peneliti selama proses bimbingan skripsi ini.
7. Ibu Anastasya Kakauhe, S.E., Ak., M.Ak. selaku Dosen Pembimbing Akademik peneliti yang telah membimbing peneliti selama masa perkuliahan.
8. Bapak Frankie J. H. Taroreh, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing 1 saya. Terima kasih sudah membimbing, mengarahkan dan memotivasi peneliti selama proses bimbingan skripsi ini.
9. Bapak Octavianus M. T. Muaja, S.E., M.M. selaku Dosen Penguji 1 saya. Terima kasih telah menguji, mengarahkan dan memotivasi peneliti selama ujian skripsi ini.
10. Ibu Margie Ch Poluan, S.E., M.S.A. selaku Dosen Penguji 2 saya. Terima kasih telah menguji, mengarahkan dan memotivasi peneliti selama ujian skripsi ini.
11. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik De La Salle atas semua ilmu yang diberikan kepada peneliti selama proses perkuliahan.
12. Teman dekat saya, Steven Lie yang selalu membantu, menghibur dan menjadi penyemangat terbaik sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi dan perkuliahan dengan baik.

13. Sahabat-sahabat saya Michelle Thomas, Berlian Makanaung, Vellencia, Miranda Tiwow, Marshanda, Miko. Terima kasih telah memberikan doa, semangat dan dukungan kepada peneliti hingga saat ini.
14. Semua rekan peneliti lainnya yang tidak disebutkan satu persatu, Terima Kasih.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kesalahan dan kekurangan dalam penyusunan Skripsi ini. Sehingga peneliti berharap adanya kritik dan saran yang dapat membangun agar membuat Skripsi ini menjadi lebih baik lagi. Semoga dengan adanya Skripsi ini memberi acuan kepada peneliti selanjutnya untuk menjadikannya sebagai referensi.

Manado, 16 Juni 2023



Vivi Novera

MOTTO DAN DEDIKASI

*“Life isn’t about how to survive the storm its about how to dance in the rain” -
Taylor Swift*

“And if you never bleed you’re never gonna grow” - Taylor Swift

Kupersembahkan Skripsi untuk:

Orang tua saya dan orang terkasih saya;

Seluruh dosen Program Studi Akuntansi yang selalu kuhormati dan kubanggakan;

Teman-teman angkatan 2019 yang telah berjuang bersama 4 tahun akhir ini.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR	vi
MOTTO DAN DEDIKASI.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4. Manfaat penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5. Sistematika Penelitian Skripsi	Error! Bookmark not defined.
BAB II LANDASAN TEORETIS	Error! Bookmark not defined.
2.1. Tinjauan Pustaka.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1. Teori <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	Error! Bookmark not defined.
2.1.2. Pajak.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3. Sistem <i>E-filling</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.4. Kepuasan Pengguna Sistem <i>E-filling</i>	Error! Bookmark not defined.

2.1.5. Kepatuhan Wajib Pajak.....	Error! Bookmark not defined.
2.2. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3. Model Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
2.4. Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1. Waktu dan Tempat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2. Populasi dan Metode Pengambilan Sampel..	Error! Bookmark not defined.
3.2.1. Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.2.2. Metode Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.3. Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.4. Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6. Metode Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.7. Uji Kualitas Data	Error! Bookmark not defined.
3.7.1. Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.7.2. Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.8. Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
3.8.1. Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.8.2. Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
3.8.3. Uji Heteroskedastisitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.8.4. Uji Linearitas	Error! Bookmark not defined.
3.9. Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
3.9.1. Uji Statistik t	Error! Bookmark not defined.
3.9.2. Uji F	Error! Bookmark not defined.

3.9.3. Uji Koefisien Korelasi (R).....	Error! Bookmark not defined.
3.9.4. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1. Responden Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1. Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
4.2. Hasil Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
4.2.1. Uji Kualitas Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2. Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.3. Uji Linearitas	Error! Bookmark not defined.
4.2.4. Analisis Regresi Linear Berganda	Error! Bookmark not defined.
4.2.5. Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.2.6. Koefisien Korelasi (r) dan Koefisien Determinasi (KD)	Error! Bookmark not defined.
	Bookmark not defined.
4.3. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.3.1. Pengaruh Penerapan Sistem <i>E-filling</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Error! Bookmark not defined.
4.3.2. Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem <i>E-filling</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Error! Bookmark not defined.
4.3.3. Pengaruh Penerapan Sistem <i>E-Filling</i> dan Kepuasan Pengguna Sistem <i>E- filling</i> Secara Bersama-Sama Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
5.1. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.

5.2. Saran**Error! Bookmark not defined.**
 DAFTAR PUSTAKA**Error! Bookmark not defined.**
 LAMPIRAN.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Anggaran Belanja Pemerintah Pusat..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 1.2. Realisasi Pendapatan Negara**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 1.3. Kinerja Penyampaian SPT Tahun 2023 **Error! Bookmark not defined.**

Gambar	2.1.	Model
Penelitian.....		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian terdahulu.....	28
Tabel 3.1. Instrumen Penelitian.....	39
Tabel 3.2. Skala <i>Likert</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1. Data Kuesioner.....	49
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	51
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Penerapan Sistem <i>E-Filling</i>	53
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna Sistem <i>E-Filling</i>	54
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9. Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10. Hasil Uji Normalitas	60
Tabel 4.11. Hasil Uji Multikolinearitas.....	61

Tabel 4.12. Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
Tabel 4.13. Hasil Uji Linearitas	62
Tabel 4.14. Hasil Analisis Regresi Berganda	63
Tabel 4.15. Hasil Uji T.....	65
Tabel 4.16. Hasil Uji F.....	66
Tabel 4.17. Hasil Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: <i>Form</i> Bimbingan	79
Lampiran 2: Kuesioner.....	80
Lampiran 3: Tampilan <i>Google Form</i>	83
Lampiran 4 : Rekap Data Variabel Penerapan Sistem <i>E-Filling</i>	88
Lampiran 5: Rekap Data Variabel Kepuasan Pengguna Sistem <i>E-Filling</i>	92
Lampiran 6: Rekap Data Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	96
Lampiran 7: Hasil Uji Validitas Variabel X1- Penerapan Sistem <i>E-Filling</i>	100
Lampiran 8: Hasil Uji Validitas Variabel X2 - Kepuasan Pengguna Sistem <i>E-Filling</i>	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 9: Hasil Uji Validitas Variabel Y - Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 10: Uji Validitas Secara Manual.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 11: Hasil Uji Reliabilitas Variabel X1 - Penerapan Sistem <i>E-Filling</i>	Error! Bookmark not defined.

Lampiran 12: Hasil Uji Reliabilitas Variabel X2 - Kepuasan Pengguna Sistem <i>E-Filling</i>	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 13: Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y - Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 14: Uji Reliabilitas Secara Manual	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 15: Hasil Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 16: Hasil Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 17: Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 18: Hasil Uji Linearitas - Penerapan Sistem <i>E-Filling</i>	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 19: Hasil Uji Linearitas - Kepuasan Pengguna Sistem <i>E-Filling</i> .	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 20: Hasil Uji Regresi Linear Berganda.	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 21: Hasil Uji T	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 22: Hasil Uji F	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 23: Hasil Uji R dan R <i>Square</i>	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 24: Hasil Turnitin.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 25: BAP Turnitin	Error! Bookmark not defined.

