

**PENGARUH PENGGUNAAN, FAKTOR SOSIAL, DAN
KEPUASAN TERHADAP MINAT PERILAKU WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI PPH 21 DALAM
MENGUNAKAN**

E-FILING

(Studi kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo
Tahun 2018 sampai dengan tahun 2020)

SKRIPSI

Oleh

MARIANA BERITA KURNIAWATI

NIM: 1932150814



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA**

2022

**PENGARUH PENGGUNAAN, FAKTOR SOSIAL DAN
KEPUASAN TERHADAP MINAT PERILAKU WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI PPH 21 DALAM
MENGUNAKAN *E-FILING***

(Studi kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo
tahun 2018 sampai dengan tahun 2020)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar
sarjana Akuntansi (S.Ak) Pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Dan Bisnis Universitas Kristen Indonesia

Oleh

Mariana Berita Kurniawati

NIM: 19321650814



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA**

2022



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mariana Berita Kurniawati

NIM : 1932150814

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “PENGARUH PENGGUNAAN, FAKTOR SOSIAL DAN KEPUASAN MINAT PERILAKU WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PPH 21 DALAM MENGGUNAKAN E-FILING” adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi skripsi saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada tugas.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang dinyatakan diatas, maka skripsi ini dianggap batal

Jakarta, 18 Agustus 2023



Mariana Berita Kurniawat



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

**PENGARUH PENGGUNAAN, FAKTOR SOSIAL DAN KEPUASAN MINAT
PERILKU WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PPH 21 DALAM
MENGUNAKAN E-FILING**

Oleh:

Nama : Mariana Berita Kurniawati

NIM : 1932150814

Program Studi : Akuntansi

Peminatan : Perpajakan

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Skripsi guna mencapai gelar Sarjana Strata Satu/ pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia,

Jakarta, 18 Agustus 2022

Pembimbing I

Dr. Melinda Malau, SE., MM., CPA., CBV., CFRM., CFA

NIDN: 0324108205

Pembimbing II

Fenny B.N.L. Tobing, SE., MMA

NIDN: 0309066102

Menyetujui:

Ketua Program Studi Akuntansi

Fenny Monica Hasugian, S.E., M.Si

NIDN: 0326067006



Jonny Siagian, SE., MMA

NIDN: 0301086104



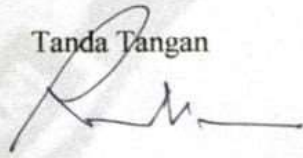
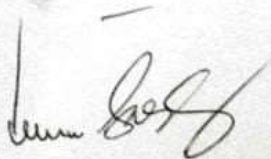
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Pada Kamis, 18 Agustus 2022 telah diselenggarakan Sidang Skripsi untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia, atas nama:

Nama : Mariana Berita Kurniawati
NIM : 1932150814
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Termasuk ujian skripsi yang berjudul "PENGARUH PENGGUNAAN, FAKTOR SOSIAL DAN KEPUASAN MINAT PERILAKU WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PPH 21 DALAM MENGGUNAKAN E-FILING" oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Penguji	Jabatan dalam Tim	Tanda Tangan
	Penguji	
1. Ramot P. Simanjuntak, SE., MM., CA., Ak	Sebagai Ketua	
2. Kuncu Saragih, SE., Ak., MM., CA	Sebagai Sekretaris	
3. Dr. Melinda Malau, SE., MM., CPA., CBV., CFRM., CFA	Sebagai Anggota	



PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mariana Berita Kurniawati
NIM : 1932150814
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Akuntansi
Jenis Tugas Akhir : Skripsi
Judul : Pengaruh Penggunaan, Faktor Sosial dan Kepuasan Minat Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi PPh 21 dalam Menggunakan E-filing

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun
2. Skripsi tersebut bukan merupakan plagiat atau hasil karya tulis pihak lain, dan apabila saya mengutip karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku
3. Saya memberikan Hak Noneksklusif tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Apabila dikemudian hari di temukan Pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan intelektual atau peraturan perundang-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum berlaku

Dibuat di Jakarta, 18 Agustus 2022



Mariana Berita Kurniawati

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, kasih dan karunia-Nya maka penulis dapat menyelesaikan proposal dengan judul “Pengaruh persepsi kegunaan, faktor sosial, dan kepuasan terhadap minat perilaku wajib pajak dalam penggunaan E-filing”.

Penelitian ini dibuat dan disusun sebagai skripsi penulis, serta sebagai syarat yang harus dipenuhi guna menempuh Sidang Ujian Sarjana serta untuk mendapatkan gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak) pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia (FEB-UKI)

Dalam penyusunan skripsi ini penulis juga menyadari tidak sedikit kendala dan halangan yang di hadapi penulis. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih dapat kekurangan yang disebabkan keterbatasan kemampuan yang di miliki oleh penulis. Namun berkat bantuan dan kontribusi dari berbagai pihak maka penulisan dan penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya

Selama belajar di Program Studi Akuntansi FEB UKI, penulis mendapat banyak ilmu dan pelajaran yang bermanfaat bagi kehidupan serta wawasan penulis. Dalam, proses pembuatan skripsi ini penulis banyak dibantu dan diberi arahan, dukungan, serta semangat oleh orang-orang disekitar penulis.

Pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Yovita Seneng dan Bapak Aleksander Lambut selaku orang tua penulis yang telah menemani, menyemangati, mendoakan, memberikan segala bentuk motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu.
2. Dr. Dhaniswara K. Hardjono, SH., MH., MBA. selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia
3. Jonny Siagian, SE., MMA. selaku Dekan dan Ibu Fenny B.N.L Tobing, SE., MM. Sebagai wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia.
4. Ibu Fenny Monika Hasugian, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Indonesia.

5. Ibu Dr. Melinda Malau, S.E., M.M., CPA., CBV., CFRM., CFA. selaku dosen pembimbing materi yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Ibu Fenny B.N.L.Tobing, S.E., M.M.A. selaku dosen pembimbing teknis yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.
7. Seluruh Dosen Program Studi Akuntansi FEB UKI yang ikut serta membantu memberikan dukungan dan bantuan dalam penulisan skripsi ini, semoga ilmu dan pengalaman yang diberikan dapat didedikasikan untuk kesuksesan penulis di hari-hari yang akan datang
8. Jesi, Jefri, Lyano, Maya, Tery, Liandra, Patris dan Angela selaku keponakan penulis yang menjadi penyemangat penulis dalam menyelesaikan skripsi.
9. Marta, Nasty, Kandida, Kakak Ningsi selaku keluarga kedua penulis selama di UKI yang selalu memberikan suport kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
10. Teman-teman mahasiswa Program Studi Akuntansi FEB UKI. Khususnya, Iren, Jesika, Kristy Parapat, Novi, Vinca, Yosi, Ademitha, Anselmus, Maria, Kristo untuk setiap kenangan, kebersamaan, dan pengalaman yang telah dilalui bersama penulis selama di UKI.
11. Seluruh responden yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang sudah penulis bagikan.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Kiranya penelitian ini dapat bermanfaat, serta memberikan ilmu yang baru dan lebih lagi bagi pembaca. Akhir kata dengan sangat rasa syukur penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak, Tuhan memberkati.

Jakarta, 18 Agustus 2022

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
<u>HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI.</u>	iii
<u>HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI.</u>	iv
<u>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN</u>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.4.1 Kontribusi Teoritis.....	3
1.4.2 Kontribusi Praktis	3
1.4.3 Kontribusi Kebijakan.....	3
1.5 Ruang Lingkup	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
1.6.1 Bagian Awal Skripsi.....	4
1.6.2 Bagian Utama	4
BAB II	5
2.1 Grand Teory.....	5
2.2 Uraian Teoritis	5
2.3 Hipotesis	14
2.4 Penelitian Terdahulu.....	16
2.5 Kerangka Beripikir	17
BAB III.....	18
3.1 Jenis Pelitian.....	18

3.2 Sampel dan Populasi	18
3.2.1 Populasi	18
3.2.2 Sampel	18
3.3 Sumber dan Jenis Penelitian.....	19
3.3.1 Jenis data	19
3.3.2 Sumber data	19
3.4 Lokasi dan Waktu.....	19
3.5 Metode Pengumpulan Data	19
3.6 Defenisi Konseptual	20
3.6.1 Variabel` <i>Dependen</i>	20
3.6.2 Variabel Independen.....	21
3.7 Analisis data	22
3.7.1 Analisis statistik deskriptif	22
3.7.2 Uji kualitas data	22
3.7.3 Pengujian Hipotesis	25
BAB IV	27
4.1 Gambaran Umum KPP Pratama Jakarta	27
4.1.1 Visi dan Misi KPP Pratama Jakarta.....	27
4.1.2 Misi KPP Pratama Jakarta	27
4.1.3 Struktur Organisasi	28
4.2 Analisis Data	29
4.2.1 Hasil Uji Statistik Deskriptif	29
4.3 Hasil Uji kualitas data	30
4.3.1 Uji validitas	30
4.3.2 Hasil Uji Reabilitas.....	32
4.3.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	33
4.3.4 Hasil Uji Analisis Linear Berganda.....	38
4.4 Pengujian Hipotesis.....	39
4.4.1 Uji parsial (uji statistik t).....	39
4.4.2 Hasil Uji Simultan (Uji f)	42
4.4.3 Koefisien determinasi	43
4.5 Pembahasan	43

4.5.1	Penggunaan.....	43
4.5.2	faktor sosial	44
4.5.3	kepuasan	45
4.5.4	Penggunaan,.....	45
BAB V		46
5.1	Kesimpulan.....	46
5.1.1	Penggunaan.....	46
5.1.2	Faktor.....	46
5.1.3	Kepuasan	47
5.1.4	Pengaruh penggunaan,.....	47
5.2	Keterbatasan Penelitian	48
5.3	Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA.....		49
LAMPIRAN.....		51



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	15
Tabel 3.2 Skala Likert	21
Tabel 4.3 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	29
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Penggunaan	30
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Faktos Sosial	31
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan.....	31
Tabel 4.7 Hasil Uji Minat Perilaku Wajib Pajak.....	32
Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas	32
Tabel 4.9 One Sample Kolmogorof-Smirnov Test	34
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	35
Tabel 4.11 Hasil Uji Autokorelasi	37
Tabel 4.12 Hasil Uji Analisa Linier Berganda	38
Tabel 4.13 Hasil Uji Penggunaan terhadap Minat Wajib Pajak.....	39
Tabel 4.14 Hasil Uji Faktor Sosial terhadap Minat Perilaku Wajib Pajak	40
Tabel 4.15 Hasil Uji Kepuasan terhadap Minat Perilaku Wajib Pajak	41
Tabel 4.16 Hasil Uji Simultan.....	42
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	16
Gambar 4.2 Struktur Organisasi KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo	28
Gambar 4.3 Histogram Uji Normalitas	33
Gambar 4.4 Uji Normalitas Menggunakan P-Plot	34
Gambar 4.5 Hasil Uji Scaterplot	36



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh: penggunaan, faktor sosial dan kepuasan terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi pph 21 dalam menggunakan *e-filing* dan pengaruh secara simultan penggunaan, faktor sosial dan kepuasan terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi pph 21 dalam menggunakan *e-filing*. Penelitian ini merupakan penelitian secara kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 71 wajib pajak orang pribadi yang menggunakan *e-filing*. Teknik pengambilan sampel adalah dengan teknik *random sampling*. Metode pengumpulan data yaitu dengan kuesioner. Uji coba instrumen dianalisis dengan menggunakan uji validitas, uji reabilitas dan analisis statistik deskriptif. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan uji asumsi klasik dan analisis linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan: (1) penggunaan berpengaruh secara positif terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi pph 21 dalam menggunakan *e-filing* dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,663 pada signifikan $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($10,553 > 1,667$); (2) faktor sosial berpengaruh secara positif terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi pph 21 dalam menggunakan *e-filing* dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,613 pada signifikan $0,00 < 0,05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8,965 > 1,667$); (3) kepuasan berpengaruh secara positif terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi pph 21 dalam menggunakan *e-filing* dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,610 pada signifikan $0,00 < 0,05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($12,489 > 1,667$); (4) penggunaan, faktor sosial, dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi pph 21 dalam menggunakan *e-filing*. Sebaiknya pemerintah memberikan penjelasan yang lebih detail dan lebih sederhana mengenai penggunaan *e-filing* agar mudah dipahami

Kata kunci: Penggunaan, faktor sosial, kepuasan, *e-filing*

ABSTRACT

This study aims to determine the influence: use, social factors and satisfaction on the behavioral interests of individual taxpayers pph 21 in using e-filing and the simultaneous influence of use, social factors and satisfaction with the behavioral interests of individual taxpayers pph 21 in using e-filing. This research is a quantitative study. The population in this study is individual taxpayers registered at the Jakarta Pasar Rebo Primary Tax Service Office. The sample in this study was 71 individual taxpayers who used e-filing. The sampling technique is random sampling. The method of data collection is by questionnaire. Instrument trials are analyzed using validity tests, reability tests and descriptive statistical analysis. The data analysis technique used in this study is to use classical assumption tests and multiple linear analysis. The results of this study showed: (1) the use positively affected the behavioral interest of individual taxpayers pph 21 in using e-filing with a regression efficiency value of 0.663 at a significant $0.000 < 0.05$ and a $t_{tabel} > \text{calculation}$ ($10.553 > 1.667$); (2) social factors positively affect the behavioral interest of individual taxpayers PPh 21 in using e-filing with a regression coefficient value of 0.613 at a significant $0.00 < 0.05$ and a $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8.965 > 1.667$); (3) satisfaction positively affects the behavioral interest of individual taxpayers PPh 21 in using e-filing with a regression coefficient value of 0.610 at a significant $0.00 < 0.05$ and a $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($12.489 > 1.667$); (4) Use, social factors, and satisfaction have a positive and significant effect together on the behavioral interest of individual taxpayers PPh 21 in using e-filing. The government should provide a more detailed and simpler explanation of the use of e-filing so that it is easy to understand

Keywords: Usage, social factors, satisfaction, using e-filing