

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KESIAPAN  
TEKNOLOGI INFORMASI, DAN KEPUASAN  
PENGGUNA TERHADAP MINAT WAJIB PAJAK  
MENGUNAKAN *E-FILLING* (STUDI KASUS PADA  
KPP PRATAMA SINGARAJA)**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan  
Program Sarjana Ekonomi**

**Oleh  
I Gusti Ayu Wulan Arthaningsih  
NIM 1617051070**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI  
JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA**

**2020**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS  
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK  
MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

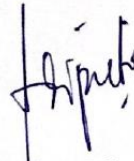
**Menyetujui**

Pembimbing I,



Ni Wayan Yulianita Dewi, S.E., M.SA., Ak  
NIP. 198007262005012002

Pembimbing II,



I Made Pradana Adiputra, S.E., S.H., M.Si  
NIP. 197311092010121001

## LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI

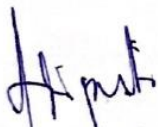
Skripsi oleh I Gusti Ayu Wulan Arthaningsih ini  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 04 Desember 2020

Dewan Penguji,



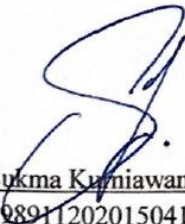
Ni Wayan Yulianita Dewi, S.E., M.SA., Ak  
NIP. 198007262005012002

(Ketua)



I Made Pradana Adiputra, S.E., S.H., M.Si  
NIP. 197311092010121001

(Anggota)



Putu Sukma Kurniawan, S.T., M.A  
NIP. 198911202015041001

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Pada:

Hari : Jumat  
Tanggal : 4 Desember 2020

Mengetahui

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.  
NIP. 1968102919930320001



Made Arie Wahyuni, S.E., M.Si  
NIP. 198301052008122002

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si  
NIP. 197906162002121003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kesiapan Teknologi Informasi, dan Kepuasan Pengguna Terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan *E-Filing* (Studi Kasus pada KPP Pratama Singaraja)” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku. Atas pernyataan ini, saya bersedia menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 17 November 2020

Yang membuat pernyataan



I Gusti Ayu Wulan Arthaningsih  
NIM.1617051070

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kesiapan Teknologi Informasi, dan Kepuasan Pengguna Terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan *E-Filling* (Studi Kasus pada KPP Pratama Singaraja)”**.Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menjadi mahasiswa dan kuliah di Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.,Ak., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah memberikan fasilitas dalam menjalankan perkuliahan di Fakultas Ekonomi.
3. Dr. Luh Indrayani, S.Pd., M.Pd.,selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi yang telah membimbing saya dalam mengikuti perkuliahan di Jurusan Ekonomi dan Akuntansi.
4. Made Arie Wahyuni, S.E., M.Si., selaku Koordinator Program Studi S1 Akuntansi, yang telah membimbing saya dalam mengikuti perkuliahan di Program Studi S1 Akuntansi.
5. Ni Wayan Yulianita Dewi, S.E., M.SA.,Ak., selaku Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing penulis dengan penuh tanggung jawab, kesabaran, memberikan masukan serta pengarahan kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi ini.
6. I Made Pradana Adiputra, S.E.,S.H.,M.Si., selaku Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing penulis dengan penuh tanggung jawab, kesabaran, memberikan masukan serta pengarahan kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi ini.

7. Putu Sukma Kurniawan, S.T.,M.A., selaku Penelaah yang telah bersedia membimbing penulis dengan penuh kesabaran dan memberikan kritik, saran dan masukan untuk penyempurnaan skripsi ini.
8. I Putu Julianto, S.E., M.Si., Ak., selaku pembimbing akademik yang telah banyak memberikan bimbingan dan masukan selama saya menjadi mahasiswa pada Program Studi S1 Akuntansi.
9. Bapak dan Ibu Dosen di Program Studi S1 Akuntansi yang selalu memberikan petunjuk, saran, dan mendidik selama penulis belajar di Program Studi S1 Akuntansi
10. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah membantu dalam memberikan informasi, pelayanan, dan petunjuk selama proses perkuliahan.
11. Kedua orang tua tercinta (Alm Drs. I Gst Lanang Geria dan Jero Putu Suliningsih), anggota keluarga (I Gst Ayu Sri Laksmningsih, I Gst Ngurah Eka Sarjana, Alm. I Gst Ayu Puspaningsih, I Gst Bagus Juni Artha, I Gst Bagus Maha Wijaya, Komang Andika) dan lainnya yang selalu memberikan kasih sayang, semangat, inspirasi, doa dan dukungan sarana dan prasarana yang sangat mendukung sehingga penulis bisa menyelesaikan studi..
12. Sahabat terbaik “Dwinta Pradnya, Wirna Aprilya, Dhanada, Mega Leni, Adelya, Mega Oktaviani, Weda Laksmi, Santa, Widyawati, Netty, Eva, Dayu Sani, Astika, Satcita, Puspitarini ” yang selama ini telah membantu dan memberikan motivasi penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritikan atas skripsi ini agar dapat memberikan motivasi yang membangun bagi penulis. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada pihak lain.

Singaraja, 15 November 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

PRAKATA .....	i
ABSTRAK .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	13
1.3 Pembatasan Masalah .....	14
1.4 Rumusan Masalah Penelitian .....	15
1.5 Tujuan Penelitian .....	15
1.6 Manfaat Hasil Penelitian .....	16
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Deskripsi Teoritis.....	19
2.1.1 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) .....	19
2.1.2 <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB) .....	23
2.1.3 <i>Task Technology Fit</i> (TTF).....	26
2.1.4 Definisi Pajak.....	27
2.1.5 Wajib Pajak.....	28
2.1.6 Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT).....	30
2.1.7 <i>E-Filling</i> .....	33
2.1.8 Minat Penggunaan <i>E-Filling</i> .....	36
2.1.9 Persepsi Kemudahan .....	38
2.1.10 Kesiapan Teknologi Informasi .....	40
2.1.11 Kepuasan Pengguna.....	42
2.2 Kajian Hasil Penelitian Yang Relevan.....	44
2.3 Kerangka Berpikir.....	52



2.4 Hipotesis Penelitian.....	53
-------------------------------	----

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	60
3.2 Rancangan Penelitian .....	60
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	62
3.3.1 Populasi Penelitian .....	62
3.3.2 Sampel Penelitian .....	62
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	63
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	64
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data.....	67
3.6.1 Uji Statistik Deskriptif.....	67
3.6.2 Uji Instrumen Penelitian .....	68
3.6.3 Uji Asumsi Klasik .....	69
3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	71

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data .....	73
4.1.1 Deskripsi Umum Responden Penelitian .....	73
4.1.2 Deskripsi Umum Hasil Penelitian .....	76
4.1.3 Uji Kualitas Data .....	79
4.2 Pengujian Asumsi .....	82
4.2.1 Uji Normalitas .....	82
4.2.2 Uji Multikolinearitas .....	83
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas .....	84
4.3 Pengujian Hipotesis .....	86
4.3.1 Uji Hipotesis Secara Individual (Uji t) .....	88
4.3.2 Uji Koefisien Determinasi .....	91
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	92
4.4.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Penggunaan <i>E-Filling</i> .....	92
4.4.2 Pengaruh Kesiapan Teknologi Informasi Terhadap Minat	

Penggunaan <i>E-Filling</i> .....	96
4.4.3 Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Minat Penggunaan <i>E-Filling</i> .....	99
4.5 Implikasi Penelitian .....	103
BAB V PENUTUP	
5.1 Rangkuman .....	105
5.2 Simpulan .....	107
5.3 Saran .....	108
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penerimaan Dalam Negeri Sektor Pajak Tahun 2014-2018 .....	2
Tabel 1.2 Wajib Pajak yang Terdaftar dan Pengguna <i>E-Filling</i> di KPP Pratama Singaraja Tahun 2016-2018 .....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	44
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Terikat.....	65
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Bebas .....	67
Tabel 4.1 Rincian Pendistribusian dan Pengembalian Kuesioner .....	73
Tabel 4.2 Data Karakteristik Responden .....	75
Tabel 4.3 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	77
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	79
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas .....	81
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas.....	82
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas .....	83
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	85
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	86
Tabel 4.10 Hasil Uji Statistik T.....	89
Tabel 4.11 Hasil Analisis Koefisien Determinasi .....	91



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	21
Gambar 2.2 <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB).....	24
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir .....	52
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian.....	61



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 01. Surat Pengantar Penelitian
- Lampiran 02. Surat Izin Riset
- Lampiran 03. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 04. Tabulasi Data
- Lampiran 05. Hasil Uji Statistik Deskriptif
- Lampiran 06. Hasil Uji Kualitas Data
- Lampiran 07. Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 08. Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 09. Summary Google Form
- Lampiran 10. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner

