

**PENGARUH PEMAHAMAN PAJAK, KEPUASAN WAJIB PAJAK,
KUALITAS SISTEM, MANFAAT SISTEM, DAN KERAHASIAAN
TERHADAP PENERAPAN SISTEM E-FILING
(Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi)**

***THE INFLUENCE OF TAX UNDERSTANDING, TAXPAYERS
SATISFACTION, SYSTEMS QUALITY, SYSTEMS BENEFITS, AND
CONFIDENTIALITY TOWARDS THE IMPLEMENTATION OF E-FILING
SYSTEM
(A Case Study Of Individual Taxpayer)***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh

ZUL ANGGARA LUBIS

20140420015

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2017**

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Zul Anggara Lubis

Nomor Mahasiswa : 20140420015

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **"PENGARUH PEMAHAMAN PAJAK, KEPUASAN WAJIB PAJAK, KUALITAS SISTEM, MANFAAT SISTEM, DAN KERAHASIAAN TERHADAP PENERAPAN SISTEM E-FILING (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi)"** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 16 Desember 2017

Materai, 6.000,-

Zul Anggara Lubis

Motto

“Orang yang menuntut ilmu berarti menuntut rahmat : orang yang menuntut ilmu berarti menjalankan rukun islam dan pahala yang diberikan kepadanya sama dengan para nabi”
(H.R Dailani dari anas r.a)

“Kebanggaan kita yang terbesar adalah bukan tidak pernah gagal, tetapi bangkit kembali setiap kali kita jatuh”
(Muhammad Ali)

“Hiduplah seperti pohon kayu yang lebat buahnya ; hidup di tepi jalan dan dilempari orang dengan batu, tetapi dibalas dengan buah”
(Abu Bakar Sibli)

Persembahan

Skrisi ini aku persembahkan untuk:

Bapak dan Mama tercinta untuk segala yang diberikan dan tak mungkin terbalaskan.
Kakakku dan Adekkku tersayang : Elyda Diana Lubis dan Ary Apriyansyah Lubis atas doa dan dukungannya.
Serta untuk teman-temanku tersayang untuk segala Persahabatan yang diberikan dan masa-masa indah sampai detik ini

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Pemahaman Pajak, Kepuasan Wajib Pajak, Kualitas Sistem, Manfaat Sistem, dan Kerahasiaan Sistem terhadap Penerapan Sistem *E-Filing*(studi kasus wajib pajak orang pribadi)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak dan Mama tercinta, atas dorongan, kasih sayang, saran dan doa yang tak pernah putus. Akhirnya penulis mampu untuk menyelesaikan skripsi ini dengan penuh semangat.
2. Bapak Dr. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Bapak Dr. Ahim Abdurahim, S.E., M.Si., SAS., Ak., CA., Selaku Kepala Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Ietje Nazaruddin, Dr. M.Si., Ak., CA Selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan waktu, bimbingan, serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Evy Rahman Utami, S.E., M.Sc, Selaku Asisten Dosen Pembimbing juga telah membimbing dan memberikan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Ilham Maulana Saud, S.E., M.Sc., Ak, Selaku Dosen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang selalu memberikan support, arahan dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis selama proses perkuliahan.
8. Kakakku tersayang Elyda Diana Lubis dan juga Adikku yang tercinta Ary Apriyansyah Lubis yang selalu memberikan motivasi kepada penulis.
9. Keluarga keduaku di Yogyakarta dan sekaligus Sahabat: Wise Muh Sendi, Ryan Ananta, Fatih Henggar, Galih Triaji, Nanda Duansyah, Al Qadari, Erick Deswarangga, Fikih Heruanto, Faturrahman M. Idris, Fadil Sholihin yang selalu setia dan telah memberikan warna hidup serta arti persahabatan dengan yang tak pernah kulupakan. *Thanks Guys*
10. Raisa, Alya, Seta, Iffah dan teman-teman Kelas A yang menjadikan perteman selama ini terjalin dan ikatan persaudaraan kita di kelas dan pelajaran selama ini, terima kasih semuanya.
11. Teman-teman member futsal: Wahyu, Ariyansyah, Pandu, Raztian, Viki, Angga, Viki, dll, telah menghabiskan waktu bersama mempererat silaturahmi prodi Akuntansi melalui main futsal bersama-sama.
12. Bryan, Ghina, Dyah Fajar, Silvy, Arya, Ressy, dll untuk pertemanan yang menyenangkan dan selalu sabar selama ini.
13. Hafizha Jatu (Fifi), Ajeng, Namira, Latif dan Syahda yang selalu baik kepada penulis.
14. Teman-teman KKN 234 Kanigoro: Galih, Ardy, Mas Taufan, Diah, Afni, Annisa, kirani, Cinta, dan Okta. Terima kasih untuk waktunya saat lagi KKN kemarin sangat terkesan untuk penulis.
15. Teman-teman satu bimbingan Skripsi Bu Ietje Nazaruddin, Dr. M.Si., Ak., CA, yang selalu mensupport penulis untuk terus semangat menyelesaikan skripsi ini.
16. Seluruh Responden, atas waktu untuk mengisi kuisioner. Penelitian ini tidak akan berhasil tanpa bantuan para Responden.
17. Seluruh Pihak yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak kepada penulis.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Namun, penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Semoga skripsi ini dapat berguna sebagai tambahan pengetahuan

Yogyakarta, 16 Desember 2017

Penulis,

Zul Anggara Lubis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
INTISARI	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Batasan Masalah	9
C. Rumusan Masalah.....	10
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Landasan teori.....	13
1. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	14
2. <i>Information System Success Model (ISMM)</i>	15
3. Surat Pemberitahuan Online (<i>E-Filing</i>)	15
4. Kepuasan Wajib Pajak.....	16
5. Pemahaman Pajak.....	17
6. Kualitas Sistem.....	18
7. Manfaat Sistem.....	19
8. Kerahasiaan Sistem	20
B. Hipotesis	21
C. Model Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Obyek Penelitian	30
B. Subyek Penelitian	30
C. Jenis Data	30
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	31
E. Teknik Pengumpulan Data	31
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian dan Pengukurannya	32
G. Uji Kualitas Instrumen dan Data	37
H. Uji Hipotesis dan Analisa Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Gambaran Umum Obyek/Subyek Penelitian	42
B. Uji Kualitas Instrumen	46
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	60
D. Pembahasan	60
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN....	64
A. SIMPULAN	64
B. SARAN	65

C. KETERBATASAN PENELITIAN	66
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

4.1. Sebaran Kuisisioner.....	43
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelengkapan Identita	43
4.3. Komposisi Jenis Kelamin Responden	44
4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
4.5. Komposisi Jenis Pekerjaan Responden	45
4.6. Komposisi Jenis Pendidikan Responden	45
4.7. Hasil Statistik Deskriptif	46
4.8. Hasil KMO and Bartlett's Test E-Filing.....	47
4.9. Hasil Pengujian Faktor Analisis Variabel E-Filing	47
4.10. Hasil KMO and Bartlett's Test Pemahaman Pajak	48
4.11. Hasil Pengujian Faktor Analisis Variabel Pemahaman Pajak	48
4.12. Hasil KMO and Bartlett's Test Kepuasan Wajib Pajak	48
4.13. Hasil Pengujian Faktor Analisis Variabel Kepuasan Wajib Pajak	49
4.14. Hasil KMO and Bartlett's Test Kualitas Sistem.....	49
4.15. Hasil Pengujian Faktor Analisis Variabel Kualitas Sistem	50
4.16. Hasil KMO and Bartlett's Test Manfaat Sistem.....	50
4.17. Hasil Pengujian Faktor Analisis Variabel Manfaat Sistem	51
4.18. Hasil KMO and Bartlett's Test Kerahasiaan Sistem	51
4.19. Hasil Pengujian Faktor Analisis Variabel Kerahasiaan Sistem.....	51
4.20. Hasil Uji Realibilitas	52
4.21. Hasil Uji Normalitas	53
4.22. Hasil Uji Multikolinieritas	54
4.23. Hasil Uji Heteroskedastisitas	55
4.24. Hasil Uji Regresi Berganda	56
4.25. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	57
4.26. Hasil Uji Signifikasi Silmutan (Uji F).....	58
4.27. Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	29
-----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUISIONER
LAMPIRAN 2 SURAT IJIN
LAMPIRAN 3 OUTPUT SPSS

