

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TEKNOLOGI INFORMASI &
KEMUDAHAN PENGGUNA DENGAN TEORI TAM (*TECHNOLOGY
ACCEPTANCE MODEL*) TERHADAP PELAPORAN PAJAK *E-FILING*
(Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok Sawangan)**

TUGAS AKHIR

Oleh:

YOLI ALFITRIANI

193403516034



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TEKNOLOGI INFORMASI &
KEMUDAHAN PENGGUNA DENGAN TEORI TAM (*TECHNOLOGY
ACCEPTANCE MODEL*) TERHADAP PELAPORAN PAJAK *E-FILING*
(Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok Sawangan)**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Oleh :

YOLI ALFITRIANI

193403516034



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2023**

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TEKNOLOGI INFORMASI & KEMUDAHAN PENGGUNA DENGAN TEORI TAM (*TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*) TERHADAP PELAPORAN PAJAK *E-FILING* (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok Sawangan)

Merupakan gagasan atau hasil penelitian peneliti, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Jika didalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab peneliti.

Jakarta, 16 Februari 2023



Yoli Alfitriani
193403516034

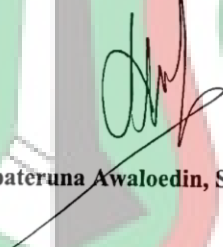
LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

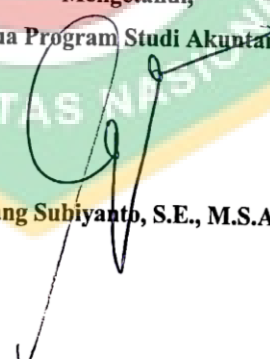
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TEKNOLOGI
INFORMASI & KEMUDAHAN PENGGUNA DENGAN
TEORI TAM (*TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*)
TERHADAP PELAPORAN PAJAK *E-FILING* (Studi
Kasus pada Kantor Pelayanan Pratama Depok Sawangan)

Nama Mahasiswa : YOLI ALFITRIANI
Nomor Pokok : 193403516034
Program Studi : AKUNTANSI

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir,


(Dr. Dipateruna Awaloedin, S.E., M.M., Ak)

Mengetahui,
Ketua Program Studi Akuntansi,


(Dr. Bambang Subiyanto, S.E., M.S.Ak., CPA.)

Jakarta : 16 Februari 2023

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TEKNOLOGI
INFORMASI & KEMUDAHAN PENGGUNA DENGAN
TEORI TAM (*TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*)
TERHADAP PELAPORAN PAJAK *E-FILING* (Studi
Kasus pada Kantor Pelayanan Pratama Depok Sawangan)

Nama Mahasiswa : YOLI ALFITRIANI
Nomor Pokok : 193403516034
Program Studi : AKUNTANSI

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui,
Pembimbing Skripsi,

(Dr. Dipateruna Awalodin, S.E., M.M., Ak)

Ketua Penguji,

(Dr. Arni Karina, SE., M.SLM)

Anggota Penguji,

(Dr. Asyari, SE., MM)

Mengetahui,

Dekan,

(Kumba Digidowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D.)

Jakarta :

Tanggal Lulus : 16 Februari 2023

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TEKNOLOGI INFORMASI & KEMUDAHAN PENGGUNA DENGAN TEORI TAM (*TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*) TERHADAP PELAPORAN PAJAK *E-FILING* (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok Sawangan)

Oleh :

Yoli Alfitriani

NPM : 193403516034

Tugas Akhir, di bawah bimbingan Dr. Dipateruna Awaloedin, S.E., M.M., Ak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Teknologi Informasi, dan Kemudahan Pengguna terhadap Pelaporan Pajak *e-Filing*. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari jawaban responden atas kuesioner yang digunakan dalam penelitian. Sampel penelitian ini berjumlah 100 wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok Sawangan. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Metode analisis data menggunakan Statistik Deskriptif, Uji Kualitas Data, Uji Asumsi Klasik, dan Pengujian Hipotesis yang terdiri dari Metode Analisis Regresi Sederhana, dan Koefisien Determinasi, Uji F, serta Uji T. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap Pelaporan Pajak *e-Filing*. Teknologi Informasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap Pelaporan Pajak *e-Filing*. Kemudahan Pengguna berpengaruh signifikan dan positif terhadap Pelaporan Pajak *e-Filing*.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Teknologi Informasi, Kemudahan Pengguna, dan Pelaporan Pajak *e-Filing*.

ABSTRACT

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, INFORMATION TECHNOLOGY &
USER EASE WITH TAM THEORY (TECHNOLOGY ACCEPTANCE
MODEL) ON E-FILING TAX REPORTING
(Case Study at the Depok Sawangan Primary Tax Service Office)***

By:

Yoli Alfitriani

Npm : 193403516034

Thesis, under the guidance Dr. Dipateruna Awaloedin, S.E., M.M., Ak

This study aims to analyze the influence of Service Quality, Information Technology, and User Ease of Tax Reportinge-Filing. This study uses primary data obtained from respondents' answers to the questionnaire used in the study. The sample of this research is 100 taxpayers at the Depok Sawangan Primary Tax Service Office. Sampling technique using purposive sampling. Methods of data analysis using Descriptive Statistics, Data Quality Test, Classical Assumption Test, and Hypothesis Testing which consists of the Simple Regression Analysis Method, and the Coefficient of Determination, F Test, and T Test. The results show that Service Quality has a significant and positive effect on Tax Reporting e-Filing. Information Technology has a significant and positive effect on Tax Reporting e-Filing. User Ease has a significant and positive effect on Tax Reporting e-Filing.

Keywords : *Service Quality, Information Technology, User Ease and Tax Reporting e-Filing.*

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

1. Nama : Yoli Alfitriani
2. Tempat, tanggal lahir : Solok, 26 Juli 2001
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Alamat : Cilangkap Kp.Nyencle Rt.01/12 Kec.Tapos
Kel.Cilangkap, Depok 16458
5. No. Handphone : 0858-9036-0381
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : Yolialfitriani@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2007 – 2013 : SDN NANGGEWER 01
2. 2013 – 2016 : MTS AL-ASIYAH CIBINONG
3. 2016 – 2019 : SMK TARUNA BHAKTI DEPOK
4. 2019 – 2023 : UNIVERSITAS NASIONAL

Jakarta, 16 Februari 2023

Yoli Alfitriani
193403516034

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmat dan kuasa-Nyalah penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Teknologi Informasi & Kemudahan Pengguna Dengan Teori TAM (*Technology Acceptance Model*) Terhadap Pelaporan Pajak *E-Filing* (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok Sawangan)”** dapat diselesaikan. Penulisan Tugas Akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi tingkat strata 1 Program Studi Akuntansi di Universitas Nasional Jakarta.

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. Bambang Subiyanto, S.E., M.Ak., C.P.A. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Bapak Dr. Dipateruna Awaloedin, S.E., M.M., Ak selaku Dosen Pembimbing yang saya hormati, yang telah bersedia meluangkan waktunya dalam membantu menyempurnakan kekurangan, memberikan saran dan berbagai solusi serta memberikan arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Seluruh Ibu dan Bapak Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang telah memberikan ilmu-ilmu yang sangat berharga mulai dari semester awal sampai semester akhir ini.
7. Seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
8. Terima kasih pada KPP Pratama Depok Sawangan yang telah bersedia menjadi objek penelitian penulis.

9. Ibu Ardanis dan Bapak Agus Salim selaku orang tua tercinta yang selalu memberikan doa terbaik dan berjuang agar penulis menjadi orang sukses dan berpendidikan tinggi.
10. Abang, kakak, dan adikku yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti sampai selesai skripsi ini.
11. Aklilintar (Gabby, Winky, Vika, dan Reni) yang saling menghibur, memberikan semangat dan motivasi, terima kasih banyak.
12. Teman-teman Teknisi Belajar (Satria, Punto, Kiting, Samuel, Bimo, Agung, Hellen, dan Nabila) yang selalu menghibur, saling memotivasi, dan saling bertukar informasi selama proses skripsi ini selesai. Terima kasih banyak.
13. Sahabat tercintaku Wulan Dwi Lestari yang selalu mendoakan dan memberikan masukan hal positif, terima kasih banyak.
14. Sahabat setiaku Anita Sri Mulyani yang selalu ada disetiap kondisiku, terima kasih banyak.
15. Saudara Jawril yang menjadi penyemangat, penghibur, dan tempat bercerita. Terima kasih banyak atas suka duka, perjuangan, dan kenang-kenangan selama ini.
16. Terima kasih untuk teman seperjuangan prodi Akuntansi Angkatan 2019 serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
17. *Last but not least*, terimakasih kepada diri sendiri sudah berani berjuang sepanjang jalan ini dan berhasil sampai di titik ini.

Dalam penulisan skripsi ini tidak luput dari kekurangan, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Jakarta, 16 Februari 2023

Penulis,

Yoli Alfitriani

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	2
A. Latar Belakang Masalah.....	2
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	8
1. Teoritis.....	8
2. Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Teori yang Terkait dengan Variabel Penelitian.....	10
1. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	10
2. <i>e-Filing</i>	12
3. Kualitas Pelayanan	16
4. Teknologi Informasi	17

5. Kemudahan Pengguna	18
B. Keterkaitan antar Variabel Penelitian.....	20
1. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Pelaporan Pajak <i>e-Filing</i>	20
2. Hubungan antara Kualitas Teknologi Informasi dengan Pelaporan Pajak <i>e-Filing</i>	20
3. Hubungan antara Kemudahan Pengguna dengan Pelaporan Pajak <i>e-Filing</i>	21
C. Hasil Penelitian yang Sesuai sebagai Rujukan Penelitian.....	22
D. Kerangka Berpikir	28
E. Hipotesis.....	28
1. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif terhadap Pelaporan Pajak <i>e-Filing</i> ...	28
2. Teknologi Berpengaruh Positif terhadap Pelaporan Pajak <i>e-Filing</i>	29
3. Kemudahan Pengguna Berpengaruh terhadap Pelaporan Pajak <i>e-Filing</i>	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
A. Objek Penelitian	30
B. Rencana dan Tahapan Penelitian.....	30
C. Data Penelitian	31
1. Sumber Data dan Jenis Data	31
2. Populasi dan Sampel.....	32
3. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	33
D. Jenis Variabel yang Digunakan	33
1. Variabel Dependen	33
2. Variabel Independen.....	34
E. Definisi Operasional.....	35
F. Metode Analisis.....	38
1. Statistik Deskriptif	38

2. Uji Kualitas Data	38
3. Uji Asumsi Klasik	39
4. Pengujian Hipotesis	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	42
A. HASIL PENELITIAN	42
1. Objek Penelitian	42
2. Tempat dan Waktu Penelitian	42
3. Deskripsi Responden	43
4. Hasil Uji Instrumen Penelitian	45
5. Hasil Pengujian Kualitas Data	46
6. Hasil Uji Asumsi Klasik	49
7. Hasil Uji Hipotesis	54
B. RANGKUMAN & PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	57
a. Rangkuman Hasil Penelitian	57
b. Pembahasan Hasil Penelitian	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data WPOP di KPP PRATAMA DEPOK.....	2
Tabel 1.2 <i>Research Gap</i>	6
Tabel 2.1 Hasil Penelitian yang Sesuai sebagai Rujukan Penelitian	20
Tabel 3.1 Rencana dan Tahapan Penelitian	31
Tabel 3.2 Pertanyaan Kuesioner Pelaporan Wajib Pajak.....	34
Tabel 3.3 Pertanyaan Kuesioner Pengaruh Kualitas Pelayanan.....	34
Tabel 3.4 Pertanyaan Kuesioner Pengaruh Teknologi Informasi	34
Tabel 3.5 Pertanyaan Kuesioner Pengaruh Kemudahan Pengguna	35
Tabel 3.6 Definisi Operasional	36
Tabel 3.7 Skor Skala <i>Likert</i>	37
Tabel 4.1 Distribusi Kuesioner	44
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	45
Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan lama menggunakan <i>e-Filing</i>	46
Tabel 4.7 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	47
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Teknologi Informasi.....	48
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kemudahan Pengguna.....	49
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Pelaporan Pajak <i>E-filing</i>	49
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	50

Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	50
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas	52
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	54
Tabel 4.16 Hasil Koefisien Determinasi	55
Tabel 4.17 Hasil Uji Signifikan	56
Tabel 4.18 Hasil Uji-t.....	57
Tabel 4.19 Rangkuman Hasil Pembahasan.....	63



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	10
Gambar 2.2 Model Penelitian	27
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	52
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	52
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	53



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Data Hasil Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 : Hasil Olah Data SPSS
- Lampiran 4 : Surat Persetujuan Izin Riset Penelitian
- Lampiran 5 : Lembar Konsultasi Pembimbing
- Lampiran 6 : Hasil Turnitin Tugas Akhir

