

**SKRIPSI**  
**HUBUNGAN PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEMUDARAN,**  
**DAN PERSEPSI KEAMANAN PADA PENGGUNAAN *E-BILLING***  
**TERRADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**



NAMA : CHRYSANTBA DAMARIS TOBIAS LAZAR

NIM : 12170153

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

2020

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**  
**SKRIPSI/TESIS/DISERTASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Chrysantha Damaris Tobias Lazar  
NIM : 12170153  
Program studi : Akuntansi  
Fakultas : Bisnis  
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“HUBUNGAN PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN PERSEPSI KEAMANAN PADA PENGGUNAAN *E-BILLING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta  
Pada Tanggal : 12 April 2020

Yang menyatakan



(Chrysantha Damaris Tobias L.)  
NIM.12170153

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul:

**“HUBUNGAN PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN PERSEPSI KEAMANAN PADA PENGGUNAAN *E-BILLING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK”**

telah diajukan dan dipertahankan oleh:

**CHRYSANTHA DAMARIS TOBIAS LAZAR**

12170153

dalam Ujian Skripsi Program Studi Akuntansi

Fakultas Bisnis

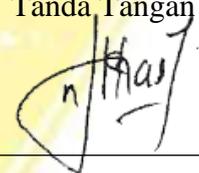
Universitas Kristen Duta Wacana

dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada tanggal 29 Januari 2021

Nama Dosen

Tanda Tangan

1. Retno Ika Sundari, SE., M.Si.  
(Ketua Tim Penguji)
2. Drs. Marbudo Tyas Widodo, MM., Ak., CA.  
(Dosen Penguji)
3. Dra. Putriana Kristanti, M.M., Ak., CA.  
(Dosen Pembimbing)



Yogyakarta, 02 Februari 2021

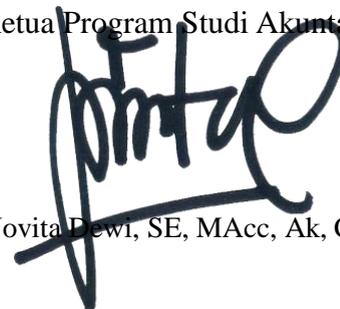
Disahkan Oleh

Dekan Fakultas Bisnis

Ketua Program Studi Akuntansi



Dr. Perminas Pangeran, SE., M. Si.



Christine Novita Dewi, SE, MAcc, Ak, CA. CMA.,CPA.

**HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Bisnis Program Studi Akuntansi

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat

Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Akuntansi

Disusun Oleh:

**Chrysantha Damaris Tobias**

12170153

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

**2021**

## Hnlaman Persetujuan

Judul : Hubungan Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan  
**Persepsi Keamanan pada Penggunaan *E-Billing* terhadap Kepatuhan  
Wajib Pajak**

Nama : Chrysantha Damaris Tobias Lazar

NIM 12170153

Mata Kuliah Skripsi

Program Studi : **Akuntansi**

Semester **Gasal/Ganjil**

Tahun Akademik : 2020/2021

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Dosen Pembimbing



**Dra. Putriana Kristanti, M.M., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul:

**“HUBUNGAN PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI KEAMANAN PADA KEGUNAAN *E-BILLING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK”**

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah tercantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar saya.

Yogyakarta, 17 Desember 2020



Chrysantha Damaris Tobias Lazar

## Halaman Motto

- Allah, Dialah yang mengikat pinggangku dengan keperkasaan dan membuat jalanku rata (Mazmur 18:3)
- Janganlah takut, sebab Aku menyertai engkau, janganlah bimbang, sebab Aku ini Allahmu; Aku akan meneguhkan, bahkan akan menolong engkau; Aku akan memegang engkau dengan tangan kanan-Ku yang membawa kemenangan (Yesaya 41:10)
- Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apa pun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur (Filipi 4:6-7)

© UKD

## **Halaman Persembahan**

**Skripsi ini dipersembahkan kepada**

Allah SWT

Kedua orangtuaku.

Keluarga, sahabat, dan teman seperjuangku

©UKDW

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas berkat yang telah diberikan kepada penulis sehingga skripsi dengan judul **“HUBUNGAN PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI KEAMANAN PADA KEGUNAAN *E-BILLING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK”** dapat diselesaikan dengan baik. Penulisan Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Bisnis, Universitas Kristen Duta Wacana.

Dalam menyelesaikan Skripsi ini peneliti memperoleh bantuan, bimbingan, arahan, serta dukungan dari banyak pihak. Karena, peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Henry Fariadi, M.Sc., Ph.D. selaku Rektor Universitas Kristen Duta Wacana yang telah memberikan kesempatan untuk belajar serta mengembangkan kepribadian di Universitas Kristen Duta Wacana.
2. Bapak Dr. Perminas Pangeran, M.Si selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana.
3. Ibu Christine Novita Dewi, SE., M.Acc., Akt., CA. selaku Kaprodi Akuntansi Universitas Kristen Duta Wacana yang telah memberikan kesempatan untuk belajar serta mengembangkan diri di Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Duta Wacana.
4. Ibu Dra. Putriana Kristanti, MM., Akt, CA. Selaku pembimbing yang telah membantu serta membimbing Skripsi.
5. Seluruh Dosen Penguji.
6. Seluruh dosen dan staff Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana atas arahan, bimbingan, dan bantuan yang diberikan kepada

penulis.

7. Orangtua serta saudara-saudara peneliti yang selalu mendoakan serta memberikan dukungan.
8. Teman dan sahabat yang selalu memberikan motivasi.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun akan penulis terima. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan maaf kepada semua pihak yang memerlukan.

Yogyakarta, 22 Januari 2020



Chrysantha Damaris Tobias L.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	I
HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI .....	II
HALAMAN PERSETUJUAN.....	III
HALAMAN KEASLIAN.....	IV
HALAMAN MOTTO .....	V
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	VI
KATA PENGANTAR.....	VII
DAFTAR ISI.....	IX
DAFTAR TABEL.....	XII
DAFTAR GAMBAR.....	XIII
DAFTAR LAMPIRAN .....	XIV
ABSTRAK .....	XVI
ABSTRACT .....	XVII
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
1.3.1. Tujuan Penelitian .....	8
1.3.2. Manfaat Penelitian .....	8
1.4. Batasan Penelitian .....	9
<b>BAB II</b>	
2.1. Landasan Teori.....	10

2.1.1. TAM ( <i>Technology Acceptance Model</i> ) .....	10
2.2. Penelitian Terdahulu .....	11
2.3. Pengembangan Hipotesis .....	18
2.3.1. Persepsi Kegunaan .....	18
2.3.2. Persepsi Kemudahan .....	19
2.3.3. Persepsi Keamanan .....	20
2.4. Kerangka Pemikiran.....	21

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Populasi Penelitian.....	22
3.2. Sampel Penelitian.....	22
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	23
3.4. Jenis Data .....	23
3.5. Definisi dan Pengukuran Variabel Penelitian .....	23
3.5.1. Kepatuhan Wajib Pajak (Y) .....	23
3.5.2. Persepsi Kegunaan ( $X_1$ ) .....	25
3.5.3. Persepsi Kemudahan ( $X_2$ ) .....	26
3.5.4. Persepsi Keamanan ( $X_3$ ) .....	27
3.6. Metode Analisis Data.....	28
3.6.1. Analisis Statistik Deskriptif .....	28
3.6.2. Uji Kualitas Kuesioner.....	29
3.7. Uji Hipotesis .....	30
3.7.1. Uji Signifikansi Korelasi (Spearman) .....	30

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1. Deskripsi dan Pengujian Data .....	33
4.2. Gambaran Objek Penelitian .....	38
4.2.1. Deskripsi Responden.....	38
4.3. Pengujian dan Hasil Data .....	39
4.3.1. Statistik Deskriptif .....	39
4.3.2. Uji Instrumen Penelitian .....	42
4.3.3. Uji Signifikansi Korelasi Spearman.....	46
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian .....	48
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1. Kesimpulan .....	50
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	51
5.3. Saran.....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>52</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>55</b>

## Daftar Tabel

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	11
Tabel 4.1. Hasil Pengumpulan Data Pertama.....	33
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Persepsi Kegunaan Pertama .....	34
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Persepsi Kemudahan Pertama.....	34
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Persepsi Keamanan Pertama .....	35
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Pertama.....	36
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas Pertama.....	37
Tabel 4.7. Hasil Uji Pengumpulan Data Kedua .....	38
Tabel 4.8. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.9. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	39
Tabel 4.10. Statistik Deskriptif .....	40
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Persepsi Kegunaan Kedua.....	42
Tabel 4.12. Hasil Uji Validitas Persepsi Kemudahan Kedua.....	43
Tabel 4.13. Hasil Uji Validitas Persepsi Keamanan Kedua.....	43
Tabel 4.14. Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Kedua .....	44
Tabel 4.15. Hasil Uji Realibilitas Kedua .....	45
Tabel 4.16. Hasil Uji Signifikansi Korelasi Spearman .....	46

## Daftar Gambar

Gambar 2.1. Kerangka Penelitian .....	21
---------------------------------------	----

©UKDW

## Daftar Lampiran

Lampiran 1: Kata Pengantar.....	56
Lampiran 2: Kuesioner.....	57
Lampiran 3: Data Kuesioner Persepsi Kegunaan.....	64
Lampiran 4: Data Kuesioner Persepsi Kemudahan.....	67
Lampiran 5: Data Kuesioner Persepsi Keamanan.....	70
Lampiran 6: Data Kuesioner Kepatuhan Wajib Pajak.....	73
Lampiran 7: Jenis Kelamin.....	76
Lampiran 8: Umur.....	76
Lampiran 9: Statistik Deskriptif.....	76
Lampiran 10: Uji Validitas Persepsi Kegunaan Pertama.....	77
Lampiran 11: Uji Validitas Persepsi Kegunaan Kedua.....	77
Lampiran 12: Uji Validitas Persepsi Kemudahan Pertama.....	78
Lampiran 13: Uji Validitas Persepsi Kemudahan Kedua.....	78
Lampiran 14: Uji Validitas Persepsi Keamanan Pertama.....	79
Lampiran 15: Uji Validitas Persepsi Keamanan Kedua.....	79
Lampiran 16: Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Pertama.....	80
Lampiran 17: Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Kedua.....	80
Lampiran 18: Uji Reliabilitas Persepsi Kegunaan Pertama.....	81
Lampiran 19: Uji Reliabilitas Persepsi Kegunaan Kedua.....	81
Lampiran 20: Uji Reliabilitas Persepsi Kemudahan Pertama.....	82
Lampiran 21: Uji Reliabilitas Persepsi Kemudahan Kedua.....	82
Lampiran 22: Uji Reliabilitas Persepsi Keamanan Pertama.....	83
Lampiran 23: Uji Reliabilitas Persepsi Keamanan Kedua.....	83
Lampiran 24: Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak Pertama.....	84

Lampiran 25: Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak Kedua .....	84
Lampiran 26: Uji Signifikansi Korelasi Spearman .....	85
Lampiran 27: Kartu Konsultasi Skripsi .....	86
Lampiran 28: Google Form.....	90
Lampiran 29: Lembar Revisi Ujian Skripsi.....	91

©UKDW

# HUBUNGAN PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN PERSEPSI KEAMANAN PADA PENGGUNAAN *E-BILLING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

**Chrysantha Damaris Tobias Lazar**  
**12170153**

Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis  
Universitas Kristen Duta Wacana  
Email: 12170153@students.ukdw.ac.id

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana hubungan persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan persepsi keamanan pada penggunaan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel independen adalah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan persepsi keamanan.

Populasi yang digunakan didalam penelitian ini adalah wajib pajak yang telah menggunakan *e-billing* atau wajib pajak yang mempunyai pengalaman menggunakan *e-billing*. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *Purposive Sampling*. Sampel yang ada adalah sebanyak 132 responden dengan jumlah sampel pria yaitu sebanyak 44 orang dan jumlah sampel perempuan yaitu sebanyak 77 orang. Pengumpulan sampel untuk penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan *google form*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang menggunakan teknis analisis data yaitu uji signifikansi korelasi spearman.

Data berasal dari skor jawaban responden, diolah dengan menggunakan teknik analisis korelasi *Rank Spearman*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan uji spearman persepsi kegunaan mempunyai hubungan yang positif, mempunyai hubungan yang sedang, dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Persepsi kemudahan, mempunyai hubungan yang positif, mempunyai hubungan yang kuat, dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Persepsi keamanan mempunyai hubungan yang positif, mempunyai hubungan yang rendah dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: Persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi keamanan, dan kepatuhan wajib pajak.

**RELATIONSHIP BETWEEN PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED  
EASE OF USE, AND PERCEIVED SECURITY ON THE  
USE E-BILLING ON TAXPAYER COMPLIANCE.**

**Chrysantha Damaris Tobias Lazar 12170153**

Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana  
Email: 12170153@students.ukdw.ac.id

Abstract

*This study aims to determine the relationship between perceived usefulness, perceived ease of use, and perceived security on the use of the e-billing system on taxpayer compliance. The dependent variable is taxpayer compliance. Meanwhile, the independent variable are perceived usefulness, perceived ease of use, and perceived security.*

*The taxpayer population is taxpayers who have used e-billing. Sampling was using purposive sampling method. The sample consisted of 132 respondents with a total male sample as many as 44 people and the number of female samples as many as 77 people. The sample collection for this research is done by distributing the google form. This study uses quantitative methods that use data analysis techniques, namely The Spearman significance correlation test.*

*The results show that with the Spearman test, perceived usefulness has a positive relationship, has a moderate and significant relationship with taxpayer compliance, has a positive relationship, perceived ease of use has a strong and significant relationship with taxpayer compliance, and perceived security has a positive relationship, has a low and significant relationship with taxpayer compliance.*

*Keywords: perceived usefulness, perceived ease of use, perceived security, and taxpayer compliance.*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pajak merupakan penerimaan terbesar suatu negara khususnya negara Indonesia. Pajak digunakan oleh negara untuk membantu keperluan belanja negara, membantu membiayai kebutuhan pemerintah agar masyarakat di Indonesia dapat sejahtera. Pajak di Indonesia ditempatkan di posisi teratas dalam meningkatkan kas negara. Penerimaan pajak di Negara Indonesia mencapai lebih dari 70% sehingga penerimaan pajak merupakan sumber pendapatan utama bagi negara Indonesia. Jika Wajib Pajak dapat melaksanakan kewajiban pajaknya, baik saat melakukan pembayaran pajak maka akan meningkatkan pertumbuhan perekonomian negara Indonesia.

Undang-Undang KUP Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat 1, Pajak didefinisikan sebagai kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak akan semakin meningkat dari masa ke masa seiring dengan perkembangan teknologi.

Saat ini teknologi informasi di seluruh belahan dunia termasuk Indonesia, sudah semakin maju dan semakin berkembang. Dampak positif perkembangan teknologi informasi sangat membantu dan mempermudah pekerjaan manusia di dalam menjalankan kegiatan/aktifitas sehari-harinya serta dapat memberikan pengaruh yang besar terhadap kehidupan manusia.

Pemerintah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan penerimaan pajak. Saat ini teknologi informasi ini telah diadopsi oleh Pemerintah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) agar lebih mudah dalam memperoleh penerimaan pajak yang menjadi salah satu sumber utama bagi pemasukan negara Indonesia.

Sistem perpajakan di negara Indonesia sendiri saat ini sudah menggunakan *Self Assesment System*. Dalam *Self Assesment System* wajib pajak akan melakukan perhitungan, kemudian akan melakukan setoran dan yang terakhir wajib pajak juga akan melaporkan pajak yang harus dibayar secara pribadi.

Diperlukan adanya kesadaran dari wajib pajak dalam melakukan kewajiban pajaknya. Kesadaran wajib pajak sangat dibutuhkan dalam pemungutan pajak. Terkadang wajib pajak tidak patuh dalam melakukan kewajiban pajaknya, hal ini dikarenakan adanya kesulitan baik saat proses pelaporan ataupun pembayaran. Adanya perkembangan di dalam teknologi informasi yang semakin maju seiring masa ke masa dapat memberikan solusi atas kesulitan yang dihadapi oleh wajib pajak.

Dalam menghadapi kesulitan yang dialami oleh wajib pajak, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan modernisasi pada sistem administrasi perpajakan Indonesia. Hal ini diwujudkan dengan adanya penerapan sistem administrasi perpajakan yang lebih modern dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. Dengan adanya kemajuan di bidang teknologi informasi maka Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dan kewajiban yang dilakukan oleh wajib pajak akan lebih dimudahkan saat wajib pajak memenuhi

kewajiban perpajakannya. Salah satu teknologi yang telah dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) bagi wajib pajak adalah sistem *e-billing*.

Pada tanggal 1 Juli 2016 Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah menerapkan sistem *e-billing* dalam melakukan pembayaran pajak. *E-billing* merupakan metode pembayaran pajak secara elektronik menggunakan kode *billing*. Kode *billing* biasanya digunakan oleh wajib pajak saat melakukan suatu transaksi pajak. *E-billing* menggunakan perkembangan teknologi informasi dengan mengurangi alokasi waktu yang digunakan oleh wajib pajak untuk membayar pajak. *E-billing* juga dapat membantu wajib pajak saat melakukan proses pembayaran agar lebih sederhana.

*E-billing* juga merupakan sistem pembayaran pajak elektronik yaitu dengan cara pembuatan ID *billing* atau kode *billing* terlebih dahulu. Manfaat sistem *e-billing* adalah untuk memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajaknya.

Sebelum ada sistem *e-billing*, pembayaran atau penyetoran penerimaan negara wajib pajak biasanya menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP) sehingga wajib pajak harus mengantri panjang di kantor pajak. Selain itu, Surat Setoran Pajak (SSP) belum terjamin keamanannya karena dapat terjadi tindakan kecurangan yang tidak diinginkan atau penyelewengan dan penyebaran data/informasi dari seorang wajib pajak. Tindakan ini merupakan tindakan yang dapat merugikan negara sebagai penerima pajak dan wajib pajak yang melakukan kewajiban perpajakan. Saat ini, dengan adanya pembayaran secara online (*e-billing*) sehingga wajib pajak tidak harus datang ke kantor pajak. Pembayaran pajak secara elektronik ini bisa dilakukan melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM), *Internet Banking*,

*Teller Bank, Mobile Banking, dan Mini Anjungan Tunai Mandiri (KPP)* caranya yaitu dengan memasukkan kode *billing* yang akan diterima oleh wajib pajak saat menggunakan sistem *e-billing*.

Seorang Wajib Pajak dapat melakukan pembayaran pajak tanpa batas (24 jam) dan bisa dilakukan dimanapun serta pembayaran yang dilakukan oleh seorang wajib pajak secara otomatis sudah tercatat pada sistem Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Diharapkan dengan adanya sistem *e-biling* yang dilakukan untuk membayar pajak oleh wajib pajak dapat menjadi lebih disiplin dan patuh serta dapat meningkatkan pembayaran pajak untuk membantu perekonomian Indonesia.

Perubahan dalam pembayaran pajak dari manual/*hard copy* ke *online (e-billing)* pastinya akan memunculkan adanya suatu persepsi seseorang (wajib pajak) yang bermacam-macam. Saat seseorang menerima teknologi informasi baru biasanya dipengaruhi oleh *Technology Acceptance Model (TAM)*. *Technology Acceptance Model (TAM)* berkaitan erat dengan sikap seseorang saat menerima dan mengadopsi teknologi sistem informasi, sikap menjadi penentu bagaimana pengguna merespon teknologi tersebut. Sikap seseorang bisa bersifat positif yang berarti pengguna menerima dan ingin menggunakan teknologi tersebut tetapi ada juga yang bersifat negatif yang berarti pengguna tidak menerima dan tidak ingin menggunakan teknologi tersebut.

*Technology Acceptance Model (TAM)* juga berdasarkan persepsi. Persepsi seseorang itu bermacam-macam ada persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan. Ersania dan Merkusiwati (2018) menyatakan Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) adalah sebuah tingkat kepercayaan pengguna bahwa suatu sistem yang diterapkan akan mampu meningkatkan kinerja pengguna tersebut. Sedangkan

persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) adalah sebuah tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem yang diterapkan mampu dipelajari secara individu dan mudah digunakan. Sistem *e-billing* seharusnya dapat dipelajari serta mudah untuk digunakan oleh wajib pajak sehingga sistem *e-billing* dapat membantu meringankan pekerjaan wajib pajak saat ingin melakukan kewajiban perpajakannya sehingga wajib pajak diharapkan dapat lebih patuh saat melakukan kewajiban perpajakannya.

Jika sistem *e-billing* itu mudah untuk digunakan oleh wajib pajak maka wajib pajak akan merasa lebih nyaman dan jadi ingin untuk menggunakan sistem *e-billing* tersebut. Tetapi jika teknologi itu susah/sulit untuk digunakan oleh wajib pajak maka wajib pajak akan merasa enggan untuk menggunakan sistem *e-billing* tersebut.

Selain persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan, sistem *e-billing* juga harus aman untuk digunakan. Jika ada keamanan di dalam bertransaksi menggunakan sistem *e-billing* pastinya akan memberi rasa nyaman dan aman bagi seseorang wajib pajak saat melakukan kewajiban perpajakan mereka. Rasa nyaman dan aman adalah bahwa data tersebut tidak akan bocor karena pasti ada informasi yang bersifat pribadi, lalu orang lain juga tidak akan bisa mengakses ataupun merubah data seorang wajib pajak. Jika wajib pajak saat menggunakan *e-billing* merasa bahwa sistem *e-billing* dapat merahasiakan data di dalam membayarkan pajaknya serta adanya keamanan, maka Wajib Pajak dapat menggunakan sistem *e-billing* dengan rasa nyaman. Tetapi sebaliknya, jika wajib pajak merasa bahwa sistem *e-billing* tidak dapat menjamin kerahasiaan wajib pajak, sehingga tidak merasa adanya ketidakamanan, maka wajib pajak tidak dapat menggunakan sistem

*e-billing* dengan rasa nyaman. Kesimpulannya bahwa kegunaan, kemudahan, dan keamanan dari seseorang wajib pajak terhadap sistem *e-billing* menjadi syarat penting apakah suatu teknologi informasi (sistem *e-billing*) tersebut itu dapat diterima atau tidak dapat diterima oleh seseorang wajib pajak saat menggunakan sistem *e-billing*.

Pemberlakuan sistem *e-billing* merupakan salah satu wujud dari peningkatan layanan Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk wajib pajak yang diharapkan dapat memberikan kegunaan, kemudahan, dan kenyamanan pada saat wajib pajak melakukan kewajibannya serta dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak yaitu merupakan perilaku/sikap dari seorang wajib pajak yang mentaati dan melaksanakan semua kewajiban perpajakan serta menerima dan menggunakan hak seorang wajib pajak seperti adanya fasilitas yang disediakan oleh pemerintah yaitu transportasi bus trans, pendidikan, dan kesehatan yang berdasarkan pada peraturan perpajakan yang berlaku di Negara Indonesia serta tidak melanggar peraturan perpajakan yang telah ditetapkan. Kepatuhan wajib pajak dapat dikatakan merupakan hal yang sangat penting bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk membantu perekonomian negara, tetapi ketidakpatuhan wajib pajak bisa disebut sebagai upaya penghindaran kewajiban wajib pajak saat melakukan pembayaran pajaknya. Kesimpulannya bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan kewajiban dari seseorang wajib pajak sebagai warga Negara Indonesia untuk melakukan pembayaran pajak berdasarkan ketentuan perundang-undangan di dalam perpajakan.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai apakah dengan adanya sistem *e-billing* dapat memberikan manfaat bagi wajib pajak, lalu apakah *e-billing* mudah untuk dipelajari dan tidak sulit untuk digunakan. Peneliti juga ingin mengetahui apakah sistem *e-billing* dapat menjaga kerahasiaan mengenai data/informasi mengenai wajib pajak agar tidak diketahui oleh orang lain. Selain itu, apakah dengan adanya beberapa variabel tersebut dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Maka dari itu penelitian ini berjudul **“HUBUNGAN PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN PERSEPSI KEAMANAN PADA KEGUNAAN E- BILLING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka rumusan masalah yang akan diteliti di dalam penelitian ini yaitu:

- a. Apakah persepsi kegunaan sistem *e-billing* mempunyai hubungan yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak?
- b. Apakah persepsi kemudahan sistem *e-billing* mempunyai hubungan yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak?
- c. Apakah persepsi keamanan sistem *e-billing* mempunyai hubungan yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak?

### **1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti di dalam penelitian ini yaitu:

- a. Untuk mengetahui persepsi kegunaan sistem *e-billing* mempunyai hubungan yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
- b. Untuk mengetahui persepsi kemudahan sistem *e-billing* mempunyai hubungan yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak
- c. Untuk mengetahui persepsi keamanan sistem *e-billing* mempunyai hubungan yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **1.3.2. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak terkait, diantaranya:

##### **a. Wajib Pajak**

Diharapkan dapat memberikan manfaat bagi wajib pajak yaitu menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kegunaan, kemudahan, dan keamanan penggunaan *e-billing* dalam melaksanakan kewajiban pajak, memberi semangat dan motivasi untuk taat, disiplin, patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, serta menjadi motivator bagi wajib pajak yang belum mengenal sistem *e-billing* untuk turut menggunakan sistem *e-billing*.

##### **b. Direktorat Jenderal Pajak (DJP)**

Diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk dapat menentukan kebijakan dan kelangsungan penggunaan sistem *e-billing* serta meningkatkan kualitas pelayanan.

**c. Bagi peneliti lain**

Diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti lain yaitu dapat bermanfaat sebagai bahan kajian dalam penelitian selanjutnya.

**1.4. Batasan Penelitian**

Peneliti membatasi ruang lingkup pembahasan pada Wajib Pajak orang pribadi yang menggunakan metode pembayaran manual/*hard copy* dan peneliti lebih memfokuskan pada Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan pembayaran berbasis sistem *e-billing*.

©UKDW

## Bab V

### Penutup

#### 5.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana hubungan antara persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan persepsi keamanan pada penggunaan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil pembahasan mengenai persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan persepsi keamanan pada penggunaan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak., maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Persepsi Kegunaan yang menggunakan uji korelasi Spearman mempunyai hubungan yang positif, mempunyai hubungan yang sedang, dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- b. Persepsi Kemudahan yang menggunakan uji korelasi Spearman mempunyai hubungan yang positif, mempunyai hubungan yang kuat, dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- c. Persepsi Keamanan yang menggunakan uji korelasi Spearman mempunyai hubungan yang positif, mempunyai hubungan yang rendah dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## 5.2. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dari penelitian ini adalah peneliti tidak mencantumkan provinsi untuk pengambilan responden yang akan dijadikan sampel. Responden penelitian merespon pernyataan-pernyataan yang terdapat pada *Google Form* yang kemungkinan jawaban responden tidak menunjukkan keadaan yang sesungguhnya.

## 5.3. Saran

Seharusnya menambahkan keterangan provinsi dari responden sehingga sampel dapat mewakili penggunaan *e-billing* di tiap provinsi. Selain itu, untuk penelitian selanjutnya juga diharapkan dapat memperluas waktu pengembalian sehingga dapat memperoleh hasil yang lebih banyak untuk diolah lebih lanjut.

### Daftar Pustaka:

- Aji, R. A. (2017). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling, E-Billing, dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada WPOP di Kabupaten Boyolali). *Akuntansi*.
- Algifari. (2013). *Statistika Deskriptif Plus untuk Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Andi. (2018). Kemampuan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Menggunakan E-Filling. *Jurnal Ekonomi-Qu (Jurnal Ilmu Ekonomi) Vol 8, No. 2, Oktober 2018*, 174-211.
- Anitawidanti, H. (2010). Analisis Hubungan Antara Stres Kerja dengan Kepuasan Kerja Karyawan Berdasarkan Gender. Studi Pada PT Transindo Surya Sarana Semarang. 46.
- Anugrah, R. A. (2014). Kontribusi Prestasi Belajar Mata Pelajaran Matematika, Fisika, dan Kimia terhadap Prestasi Belajar Mata Pelajaran Kejuruan Teknik Kendaraan Ringan di SMK Piri Sleman. 56.
- Daryatno, A. B. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filling pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Jakarta Barat. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis Vol. 1, No. 1, April 2017: hlm 97-106*, 97-106.
- Dewi, R. Y. (2018). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Facilitating Conditions terhadap Sikap Penggunaan E-Billing (Studi pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Sragen). *Akuntansi*, 42-43.
- Ersania, G. R., & Merkusiwati, N. L. (2018). Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E- Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.22.3. Maret (2018): 1882-1908*, 1882-1908.
- Fadilah, I. (2018). Pengaruh E-Registration, E-Filling, dan E-Billing terhadap Tingkat Kepuasan dan Dampaknya pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Akuntansi*, 112-113.
- Ghozali, I. (2009). *Apilikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Handayani, E. (2018). Analisis Perilaku Wajib Pajak terhadap Penerapan Sistem E- Billing Direktorat Jenderal Pajak. *Akuntansi*, 80-81.
- Handayani, W. (2017). Pengaruh Penerapan E-Billing System terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Moderasi Pemahaman Perpajakan (Studi pada KPP Pratama Surabaya Karangpilang). *Jurnal Ekonomi Akuntansi Vol. 3 Issue 4 (2017)*, 102-115.
- Hasan, I. (2009). *Pokok-Pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Lestari, Z., & Rukiyah. (2016). Hubungan Antara Penggunaan Buku Panduan dengan Peningkatan Pengetahuan Mahasiswa Angkatan 2015 pada Kegiatan Pendidikan Pemakai di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan Vol 5, No 4 (2016): Oktober 2016*, 1-10.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Terbaru 2018*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Mariadi, A. (2017). PENGARUH MOTIVASI BERPRESTASI DAN KOMPETENSI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT.TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG UTAMA BANDUNG. 65.
- Masari, N. G., & Suartana, I. W. (2019). Effect of Tax Knowledge, Service Quality, Tax Examination, and Technology of Compliance Regional Tax Mandatory. *International Research Journal of Management, IT & Social Sciences Vol. 6 No. 5, September 2019, pages: 175~183*, 175-183.
- Muthmainnah, N. (2017). Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantaeng. *Akuntansi*, 80.
- Novindra, N.P.B., & Rasmini, N. K. (2017). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kegunaan, dan Computer Self Efficacy pada Minat Penggunaan E- SPT. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.19.2. Mei (2017): 1116- 1143*, 1116-1143.

- Nugroho, Y. M. (2016). Analisis Hubungan Persepsi Pengetahuan Pajak, Persepsi Kualitas Pelayanan, Persepsi Konsultasi Account Representative (AR) dengan Persepsi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman, Yogyakarta). *Akuntansi*, 35-37.
- Nurchamid, M., & Sutjahyani, D. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling, E-Billing, dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Tegalsari. *Jurnal Ekonomi Akuntansi*, Hal 41-54 Volume 3. Nomer 2. Oktober 2018, 41-54.
- Nurhayati, & Kusmuriyanto. (2017). Factors Affecting Taxpayers' Satisfaction of E-Billing System Users. *Accounting Analysis Journal* 6 (2) (2017), 148-159.
- Nurrahmi, I. M. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak dalam Menggunakan E-Filling sebagai Sarana Penyampaian SPT Tahunan (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Bantul). *Akuntansi*.
- Pioner. (2018). Analisis Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan Sistem Informasi E-Billing di Kabupaten Sleman. *Akuntansi*, 111.
- Priambodo, M. S., & Purwanto, A. (2015). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Konservatisme Perusahaan-Perusahaan di Indonesia. *Diponegoro Journal of Accounting Volume 4, Nomor 4, Tahun 2015, Hal 1-10*, 1-10.
- Ratnadi, N. D., & Widanaputra, A. G. (2019). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan Penggunaan dan Norma Subyektif pada Minat Berperilaku Penggunaan E-Billing. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis, Vol. 14, No. 2, Juli 2019*, 169-182.
- Septiani, E. (2019). Pengaruh Information, Communication, and Technology (ICT) Literacy, e-filling, dan e-billing, terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada KPP Pratama Palmerah). *Akuntansi*, 80.
- Seriang, F. S. (2018). Hubungan Pengetahuan, Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Pajak, Kemauan Membayar Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP (Studi Kasus di KPP Jakarta Matraman. *Jurnal ilmiah Buletin Ekonomi, Vol. 22, No. 2, Tahun 2018*, 20-26.
- Siregar, S. (2014). *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Cetakan ke-25*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Cetakan ke-28, Alfabeta.
- Sulistiyorini, M., Nurlaela, S., & S, Y. C. (2017). Pengaruh Penggunaan Sistem Administrasi E-Registration, E-Billing, E-SPT, E-Filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di RSUD Dr. Moewardi Surakarta). *Jurnal Unimus*, 371-379.
- Tambun, S., & Muhtiar, I. (2019). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Penerapan E-System terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang di Moderasi oleh Technology Acceptance Model. *Media Akuntansi Perpajakan Vol. 4, No. 1, Jan. — Juni 2019: 01-15*, 1-15.
- Tandi, R. I. (2017). Analisis Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Penggunaan E-Billing sebagai Sarana Pembayaran Pajak secara Elektronik (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Timur). *Akuntansi*, 103-104.
- Tarmidi, D., Fitria, G. N., & Purwaningsih, S. (2017). Analisis Kepatuhan Pajak: Persepsi Wajib Pajak terhadap E-Filling. *Media Akuntansi Perpajakan ISSN (P):2355-9993 (E):2527-953X Vol. 2, No. 2, Juli - Desember 2017: 9-22*, 9-22.

- Wahyuni Pratami, L. K., Sulindawati, N. G., & Wahyuni, M. A. (2017). Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Singaraja. *e-Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Akuntansi Program S1 (Volume 7 No. 1 Tahun 2017)*, 1-11.
- Wardiman, M. (2016). Hubungan Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Pengalaman Penggunaan E-Filling dan Persepsi Tingkat Kesiapan Teknologi Wajib Pajak dengan Minat Perilaku dalam Penggunaan E-Filling bagi Wajib Pajak (Studi Empiris di Wilayah KPP Pratama. *Akuntansi*, 79.
- Watts, R., & Zimmerman, J. (1986). *Positive Accounting Theory*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.

©UKDW