

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA
e-FILING DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

**THE DETERMINANT OF THE USERS SATISFACTION ON THE e-
FILING IN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**



Oleh

ISNAINI RAHMAWATI

20180430141

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

2022

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA
e-FILING DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

**THE DETERMINANT OF THE USERS SATISFACTION ON THE e-
FILING IN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

SKRIPSI

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



Oleh

ISNAINI RAHMAWATI

20180430141

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

2022

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Isnaini Rahmawati

Nomor Mahasiswa : 20180430141

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna e-Filing Di Daerah Istimewa Yogyakarta”** 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, 6 September 2022



Isnaini Rahmawati

MOTTO

Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan, maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan) tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).

-(Al-Insyirah)-

Ini tidak selalu mudah, tapi itulah hidup.
Menjadi kuat karena akan ada hari-hari yang menakjubkan dan lebih baik di depan sana.

-Mark Lee-

Akan ada saatnya sesuatu itu menjadi sangat melelahkan, tetapi jangan menyerah.

Bertahanlah sedikit lagi, dan itu akan segera berakhir.

-Zhang Yixing-

Yakinlah, ada sesuatu yang menantimu setelah sekian banyak kesabaran (yang kau jalani) yang akan membuatmu terpana hingga kau lupa betapa pedihnya rasa sakit.

-Ali bin Abi Thalib-

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibundaku tercinta, Ibu Sujani dan Ayahanda tercinta, Bapak Juwaeni sebagai tanda bakti, hormat, serta rasa terima kasih yang tak terhingga karena selama ini telah bekerja keras bersusah payah membesarkan anak kecil yang nakal ini dengan cinta kasih yang tulus, yang kedua tangannya tak lelah menengadah membisikkan doa pada Tuhan untuk kebaikan dan kesuksesan anak-anaknya.

Tunggu anakmu ini sukses ya Pak, Bu..

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna e-Filing Di Daerah Istimewa Yogyakarta”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan serta memperluas pengetahuan pembaca mengenai persepsi kepuasan pengguna e-Filing di Daerah Istimewa Yogyakarta dan memberikan ide pengembangan bagi peneliti selanjutnya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan, dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Yuli Utami SE.I., M.Ec, selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyusunan karya tulis ini.

3. Ibu yang selalu mendoakan, dan senantiasa menjadi tempat mencurahkan keluh kesah serta isi hati selama ini terlebih saat proses penyusunan karya tulis ini. Bapak yang juga selalu mendoakan, memberi kasih sayang, dan selalu berusaha memberikan yang terbaik kepada anak-anaknya. Tak lupa pula untuk Kakak ku yang memberikan semangat dan dorongan yang tidak langsung terucap namun terasa.
4. Sahabatku sejak kecil, Naning yang selalu menyemangati dalam proses pembuatan karya tulis ini dan selalu mengajak main ketika sahabatnya sedang lelah.
5. Sahabatku di SMA yang masih terhubung hingga sekarang dan tergabung dalam grup PemesSquad yaitu Yushinta, Nurmalita, Arifah, Dela, Mariana, Berta, Apsari, Ades dan Aninda. Terima kasih atas persahabatan 7 tahun ini. Terima kasih telah menyajikan rasa kekeluargaan dan solidaritas yang begitu kuat.
6. Sahabatku di Program Studi Ilmu Ekonomi, Ayu, Alya, Berlin, dan Virma atas kebersamaan yang sangat amat bermakna dalam beberapa tahun terakhir. Terima kasih atas segala canda dan tawa, saling menguatkan ketika salah satu terjatuh, saling mengingatkan akan kebaikan, terima kasih atas rasa kekeluargaan yang hangat ini.
7. Teman-teman Prodi Ilmu Ekonomi Angkatan 2018 yang juga sedang berjuang dalam memperoleh gelar sarjana.
8. Dan kepada pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam penyusunan karya tulis ini.

9. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me, for doing all this hard work, and for having no days off. I wanna thank mw for never give up, and for just being me at all time.*

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, demi kesempurnaan skripsi ini saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan.

Yogyakarta, 6 September 2022

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, cursive letters that appear to be 'A. P.' followed by a small cross-like mark at the end.

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------|
| HALAMAN SAMPUL..... | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN..... | v |
| MOTTO | vi |
| PERSEMBAHAN..... | vii |
| INTISARI | viii |
| <i>ABSTRACT</i> | ix |
| KATA PENGANTAR..... | x |
| DAFTAR ISI..... | xiii |
| DAFTAR TABEL | xvi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xviii |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 12 |
| C. Tujuan Penelitian | 13 |
| D. Manfaat Penelitian | 13 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 15 |
| A. Pajak..... | 15 |
| B. Wajib Pajak | 17 |
| C. e-Filing..... | 18 |

| | | |
|--|--------------------------------------|-----------|
| D. | Kemudahan penggunaan..... | 21 |
| E. | Kemanfaatan..... | 21 |
| F. | Kualitas Layanan..... | 22 |
| G. | Kepercayaan..... | 25 |
| H. | Kepuasan..... | 26 |
| I. | Hasil Penelitian Terdahulu..... | 29 |
| J. | Hipotesis..... | 37 |
| K. | Model Penelitian..... | 41 |
| L. | <i>Theoretical Framework</i> | 44 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | | 45 |
| A. | Objek dan Subjek Penelitian..... | 45 |
| B. | Jenis Data..... | 45 |
| C. | Teknik Pengambilan Sampel..... | 46 |
| D. | Teknik Pengumpulan Data..... | 48 |
| E. | Definisi Operasional Variabel..... | 49 |
| F. | Uji Instrumen Data..... | 52 |
| G. | Uji Hipotesis dan Analisis Data..... | 54 |
| BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK DAN SUBJEK PENELITIAN..... | | 60 |
| A. | Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 60 |
| B. | Karakteristik Responden..... | 61 |
| BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | | 65 |
| A. | Uji Kualitas Instrumen dan Data..... | 65 |
| B. | Analisis Statistik Deskriptif..... | 71 |

| | | |
|--|--|------------|
| C. | Uji Asumsi Klasik | 77 |
| D. | Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda | 82 |
| E. | Hasil Uji Hipotesis | 83 |
| F. | Pembahasan | 88 |
| BAB VI SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN ... | | 98 |
| A. | Kesimpulan | 98 |
| B. | Keterbatasan Penelitian | 99 |
| C. | Saran | 100 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 102 |
| LAMPIRAN | | 109 |
| Lampiran 1: Penentuan Sampel G-Power | | 109 |
| Lampiran 2: Kalender Pajak | | 110 |
| Lampiran 3: Kuesioner Penelitian | | 111 |
| Lampiran 4: Data Hasil Jawaban Kuesioner | | 116 |
| Lampiran 5: Karakteristik Responden | | 129 |
| Lampiran 6: Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas | | 131 |
| Lampiran 7: Analisis Statistik Deskriptif | | 138 |
| Lampiran 8: Hasil Uji SPSS (Asumsi Klasik) | | 140 |
| Lampiran 9: Hasil Uji SPSS (Analisis Regresi Berganda) | | 143 |
| Lampiran 10: Hasil Uji SPSS (Uji Hipotesisi) | | 144 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|-----------|
| Tabel 1. 1 Jumlah Wajib Pajak Terdaftar 2016-2020 | 4 |
| Tabel 1. 2 Perkembangan Pelaporan SPT menggunakan e-Filing, e-Form, e-SPT, dan SPT manual..... | 7 |
| Tabel 1. 3 Wajib Pajak Terdaftar DIY 2016-2020 | 8 |
| Tabel 1. 4 Perkembangan Pelaporan SPT menggunakan e-Filing, e-Form, e-SPT, dan SPT manual DIY 2016-2020 | 9 |
| Tabel 3. 1 Skala Likert | 49 |
| Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel Bebas..... | 50 |
| Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel Terikat | 51 |
| Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 62 |
| Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 62 |
| Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 63 |
| Tabel 5. 1 Uji Validitas Variabel Kemudahan Penggunaan | 66 |
| Tabel 5. 2 Uji Validitas Variabel Kemanfaatan | 66 |
| Tabel 5. 3 Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan..... | 67 |
| Tabel 5. 4 Uji Validitas Variabel Kepercayaan..... | 68 |
| Tabel 5. 5 Uji Validitas Variabel Kepuasan | 68 |
| Tabel 5. 6 Uji Reliabilitas. | 70 |
| Tabel 5. 7 Statistik Deskriptif Kemudahan Penggunaan | 72 |
| Tabel 5. 8 Statistik Deskriptif kemanfaatan..... | 73 |
| Tabel 5. 9 Statistik Deskriptif Kualitas Layanan..... | 74 |

| | |
|--|-----------|
| Tabel 5. 10 Statistik Deskriptif Kepercayaan..... | 75 |
| Tabel 5. 11 Statistik Deskriptif Kepuasan | 76 |
| Tabel 5. 12 Analisis Statistik Hasil Uji Normalitas | 78 |
| Tabel 5. 13 Hasil Uji Multikolinieritas..... | 79 |
| Tabel 5. 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas Uji Spearman's rho..... | 81 |
| Tabel 5. 15 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda | 82 |
| Tabel 5. 16 Hasil Uji T | 84 |
| Tabel 5. 17 Hasil Uji F | 86 |
| Tabel 5. 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²) | 87 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. 1 Penerimaan Negara Tahun 2016-2021 | 2 |
| Gambar 2. 1 Model Penelitian | 42 |
| Gambar 2. 2 <i>Theoritical Framework</i> | 44 |
| Gambar 3. 1 Perhitungan sampel dengan aplikasi G-Power | 47 |
| Gambar 4. 1 Peta Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta | 60 |
| Gambar 5. 1 Analisis Grafik Hasil Uji Normalitas | 77 |