

**ANALISIS PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
KEGUNAAN, KEAMANAN, DAN KREDIBILITAS
PERSEPSIAN WAJIB PAJAK TERHADAP NIAT
PENGGUNAAN *E-BILLING*
(Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi
Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama
Pangkapinang)**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

**RESY OKTASIA
(NIM. 301 13 11 090)**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
2017**



UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN AKUNTANSI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Resy Oktasia
NIM : 301 13 11 090
Program Studi : Akuntansi
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kegunaan,
Keamanan, Dan Kredibilitas Persepsian Wajib Pajak Terhadap
Niat Penggunaan *E-Billing* (Studi Kasus Wajib Pajak Orang
Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkajene)

Pembimbing Utama

Erita Rosalina, S.E., M.Si
NIP. 198405072014042001

Pembimbing Pendamping

Darus Altin, S.E., M.MSi
NIP. 198010132012121002

Balunjuk, 22 Juni 2017
Ketua Jurusan Akuntansi

Karmawan, S.E., M.Sc
NIP. 507706003

PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**ANALISIS PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEGUNAAN,
KEAMANAN, DAN KREDIBILITAS PERSEPSIAN WAJIB PAJAK
TERHADAP NIAT PENGGUNAAN *E-BILLING*
(Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi
Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama
Pangkapinang)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh : **RESY OKTASIA**

Nomor Induk Mahasiswa : **3011311090**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 14 Agustus 2017, dan
telah dinyatakan memenuhi syarat untuk di terima.

Tim Penguji :

Ketua

Sekretaris

Anggota

Erita Rosalina, S.E., M.Si
NIP.198405072014042001

Anggraeni Yunita, S.E., M.Si
NIP.198001212014042001

Karmawan S.E., M.Sc
NP.507706003

Balunijuk, 14 Agustus 2017

Universitas Bangka Belitung

Fakultas Ekonomi

Jurusan Akuntansi

Dekan

Ketua Jurusan Akuntansi

Dr. Reniati, S.E., M.Si.
NP.507206007

Karmawan S.E., M.Sc
NP.507706003

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kegunaan, Keamanan, dan Kredibilitas Persepsian Wajib Pajak Terhadap Niat Penggunaan *E-Billing* (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkajene)“ ini, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu 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 referensi, dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”.

Balunijuk, Agustus 2017

Penulis,



Resy Oktasia

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

1. “Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.” (QS. Al-Insyirah, 6-8)
2. “Bukan tentang apa yang kamu miliki, namun lebih kepada apa yang kamu syukuri.”
3. “Jika langit yang kau tuju, maka meninggillah. Jadilah langit yang membumi, agar tak terhempas jika terjatuh nanti.”
4. “Keramahtamahan dalam perkataan menciptakan keyakinan, keramahtamahan dalam pemikiran menciptakan kedamaian, dan keramahtamahan dalam memberi menciptakan kasih.” (Lao Tse)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan dengan segenap rasa kepada:

1. Ayah dan Ibu tercinta atas semua dukungan, pengorbanan baik moral ataupun materil serta doa yang tulus dan tanpa pamrih untuk keberhasilan penulis. Harapan serta doamu adalah pendorong semangat dan langkahku.
2. Kakakku yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis agar cepat menyelesaikan skripsi.
3. Saudara, keluarga, sahabat, teman, rekan, kenalan yang memberikan dukungan, spirit, nasehat serta doanya kepada penulis yang tidak bisa penulis sebutkan.
4. Almamaterku tercinta, Universitas Bangka Belitung.

INTISARI

Resy Oktasia. 301 13 11 090. 2017. Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kegunaan, Keamanan, dan Kredibilitas Persepsian Wajib Pajak Terhadap Niat Penggunaan *E-Billing* (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkajene Arifiani).

Dalam rangka modernisasi administrasi perpajakan dan meningkatkan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi, Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan aplikasi Sistem Pembayaran Pajak secara Elektronik (*Billing System*) untuk memudahkan Wajib Pajak memenuhi kewajibannya dalam hal membayar pajak dengan lebih mudah, lebih cepat, dan lebih akurat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kegunaan, Keamanan, dan Kredibilitas Persepsian Wajib Pajak Terhadap Niat Penggunaan *E-Billing*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkajene Arifiani. Teknik pengambilan sampel menggunakan *nonprobability sampling* dengan metode *convenience sampling* dan diperoleh sebanyak 100 sampel. Analisis data dilakukan dengan menggunakan program SPSS Versi 20 dengan teknik analisis data menggunakan analisis regresi berganda.

Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa Kemudahan Penggunaan Persepsian berpengaruh positif terhadap Niat Penggunaan *E-Billing*, Kegunaan Persepsian berpengaruh positif terhadap Niat Penggunaan *E-Billing*, Keamanan Persepsian berpengaruh positif terhadap Niat Penggunaan *E-Billing*, dan Kredibilitas Persepsian berpengaruh positif terhadap Niat Penggunaan *E-Billing*. Secara simultan diperoleh hasil bahwa Kemudahan Penggunaan, Kegunaan, Keamanan, dan Kredibilitas Persepsian secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap Niat Penggunaan *E-Billing*.

Kata Kunci : *E-Billing, Kemudahan Penggunaan Persepsian, Kegunaan Persepsian, Keamanan Persepsian, Kredibilitas Persepsian, Niat Penggunaan*

ABSTRACT

Resy Oktasia. 301 13 11 090. 2017. Analysis of the Influence of Ease of Use, Usefulness, Security, and Credibility of Taxpayer Perceived toward the Intent of E-Billing Usage (Case Study of Individual Taxpayer at Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkalpinang).

In order to modernize the tax administration and improve the services by utilizing the information technology, Direktorat Jenderal Pajak launches the application of Electronic Tax Payment System (Billing System) to facilitate the taxpayer to fulfill their obligation in terms of paying taxes more easily, faster and more accurately. This study aims to know the influences of the Ease of Use, Usefulness, Security, and Credibility of Taxpayer Perceived toward the Intent of E-Billing Usage.

This study using descriptive quantitative approach. Data collection was conducted by distributing the questionnaires to the Individuals Taxpayer at Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkalpinang. The sampling technique using nonprobability sampling with convenience sampling method and obtained 100 samples. Data analysis was conducted by using SPSS Version 20 Program with data analysis technique using multiple regression analysis.

The result of this study partially shows that Perceived Ease of Use have positive effect on the intent of E-Billing Usage, Perceived Usefulness have positive effect on the intent of E-Billing Usage, Perceived Security have positive effect on the intent of E-Billing Usage, and the Perceived Credibility of Taxpayer have positive effect on the intent of E-Billing Usage. Simultaneously obtained result that the Ease of Use, Usability, Security and Credibility of Taxpayer Perceived simultaneously have positive effect on the intent of E-Billing Usage.

Keywords : E-Billing, Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Perceived Security, Perceived Credibility, The Intent to Use.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan rasa puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena atas segala rahmat dan karunia-Nya jualah akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Bangka Belitung.

Skripsi ini berjudul “**Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kegunaan, Keamanan, Dan Kredibilitas Persepsian Wajib Pajak Terhadap Niat Penggunaan *E-Billing* (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkajene)**”, dengan menyadari segala keterbatasan atas kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki, maka dalam penyusunan skripsi ini juga tidak terlepas dari kekurangan-kekurangan tersebut, baik itu dalam isi/materi atau susunan kalimatnya, untuk itu penulis mohon dimaklumi atas kekurangan-kekurangan tersebut, serta segala kritik dan saran maupun masukan lainnya dari semua pihak akan penulis terima dengan senang hati demi perbaikan skripsi ini kearah yang lebih sempurna.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih serta penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu, mendukung serta membimbing penulis, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu, yaitu:

1. Dr. Ir. Muh Yusuf, M.Si selaku Rektor Universitas Bangka Belitung,
2. Dr. Reniati, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung,
3. Khairiansyah, S.E., M.M selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung,
4. Suhaidar, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung,
5. Karmawan, S.E., M.Sc selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung,
6. Erita Rosalina, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah

membimbing, mengarahkan, memberi masukan dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini,

7. Darus Altin, S.E., M.MSi selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang juga telah berkenan menyediakan waktu untuk membimbing serta mengarahkan penulis untuk penyusunan skripsi ini,
8. Dosen dan seluruh staf pengajar pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung, khususnya pada program studi akuntansi yang telah membuka pikiran dan wawasan keilmuan kami,
9. Seluruh Staf AAK, AUK, dan Perpustakaan Universitas Bangka Belitung yang telah membantu dalam proses perkuliahan sampai proses skripsi ini,
10. Pihak-pihak yang berkepentingan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkalpinang yang telah memberikan izin dan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian di instansi tersebut hingga skripsi ini dapat terselesaikan,
11. Pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam memperoleh gelar sarjana.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menambah khasanah pengetahuan kita dan semoga Universitas Bangka Belitung ini dapat tumbuh dan berkembang sesuai dengan perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan sehingga dapat memberikan kebanggaan tersendiri bagi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, terutama bagi generasi yang akan datang.

Balunijuk, Agustus 2017

Penulis,

RESY OKTASIA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Kontribusi Penelitian	8
1.5.1 Kontribusi Teoritis	8
1.5.2 Kontribusi Praktis	8
1.5.3 Kontribusi Kebijakan	8
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Pajak	11
2.2 Sistem Pemungutan Pajak	12

2.3 Wajib Pajak	13
2.4 <i>Billing System</i>	14
2.4.1 Ketentuan Mata Uang	15
2.4.2 Bukti Penerimaan Negara (BPN)	15
2.4.3 Tata Cara Pembuatan Kode Billing	17
2.4.4 Masa Berlaku Kode Billing	20
2.5 Persepsi	21
2.6 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	22
2.7 Penelitian Terdahulu	27
2.8 Pengembangan Hipotesis	30
2.8.1 Kemudahan Penggunaan Persepsian	30
2.8.2 Kegunaan Persepsian	31
2.8.3 Keamanan Persepsian	32
2.8.4 Kredibilitas Persepsian	33
2.9 Rerangka Pemikiran	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1 Pendekatan Penelitian	35
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	35
3.3 Populasi dan Sampel	35
3.3.1 Populasi	35
3.3.2 Sampel dan Teknik Sampel	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data	37
3.4.1 Jenis Data	37
3.4.2 Metode Pengumpulan Data	37
3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	39
3.5.1 Definisi Operasional	39
3.5.2 Pengukuran Variabel	39
3.6 Teknik Analisis Data	41

3.6.1 Statistik Deskriptif	42
3.6.2 Uji Kualitas Data	42
3.7 Uji Asumsi Klasik	43
3.7.1 Uji Normalitas	43
3.7.2 Uji Multikolinearitas	44
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas	44
3.8 Analisis Regresi Linear Berganda	45
3.9 Uji Hipotesis	46
3.9.1 Uji Statistik T	46
3.9.2 Uji Statistik F	47
3.9.3 Analisis Koefisien Determinasi (Uji R^2)	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Gambaran Objek Penelitian	48
4.1.1 Profil KPP Pratama Pangkalpinang	48
4.1.2 Visi dan Misi Direktorat Jenderal Pajak	49
4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi KPP Pratama Pangkalpinang	49
4.1.4 Sarana Prasarana Pelayanan	50
4.1.5 Sistem Kerja dan Struktur Organisasi	51
4.1.6 Sumber Daya Manusia	52
4.2 Hasil Analisis Data Penelitian	52
4.3 Karakteristik Responden	53
4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	56
4.4 Tanggapan Responden	57
4.4.1 Kemudahan Penggunaan Persepsian	57
4.4.2 Kegunaan Persepsian	60
4.4.3 Keamanan Persepsian	62

4.4.4 Kredibilitas Persepsian	63
4.4.5 Niat Penggunaan <i>E-Billing</i>	65
4.5 Hasil Uji Kualitas Data	66
4.5.1 Hasil Uji Validitas	66
4.5.2 Hasil Uji Reliabilitas	67
4.6 Hasil Uji Asumsi Klasik	68
4.6.1 Hasil Uji Normalitas	68
4.6.2 Hasil Uji Multikolinearitas	71
4.6.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	72
4.7 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	73
4.8 Hasil Pengujian Hipotesis	75
4.8.1 Hasil Uji Statistik t	75
4.8.2 Hasil Uji Statistik F	78
4.8.3 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (Uji R^2)	79
4.9 Pembahasan	80
4.9.1 Kemudahan Penggunaan Persepsian Berpengaruh Positif Terhadap Niat Penggunaan <i>E-Billing</i>	81
4.9.2 Kegunaan Persepsian Berpengaruh Positif Terhadap Niat Penggunaan <i>E-Billing</i>	83
4.9.3 Keamanan Persepsian Berpengaruh Positif Terhadap Niat Penggunaan <i>E-Billing</i>	85
4.9.4 Kredibilitas Persepsian Berpengaruh Positif Terhadap Niat Penggunaan <i>E-Billing</i>	86
BAB V PENUTUP	88
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Keterbatasan Penelitian	88
5.3 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Perbandingan Realisasi Penerimaan Negara	2
Tabel II.1	Hasil Penelitian Terdahulu	29
Tabel III.1	Populasi Penelitian	36
Tabel III.2	Skala Pengukuran Variabel	38
Tabel III.3	Indikator Pengukuran	41
Tabel IV.1	Data Penyebaran Kuesioner	52
Tabel IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
Tabel IV.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	56
Tabel IV.5	Skala Pengukuran Variabel	57
Tabel IV.6	Tanggapan Responden Tentang Kemudahan Penggunaan Persepsian	58
Tabel IV.7	Kategori Skala	59
Tabel IV.8	Rata-Rata Jawaban Responden Pada Kemudahan Penggunaan Persepsian	59
Tabel IV.9	Tanggapan Responden Tentang Kegunaan Persepsian	60
Tabel IV.10	Rata-Rata Jawaban Responden Pada Kegunaan Persepsian ..	61
Tabel IV.11	Tanggapan Responden Tentang Keamanan Persepsian	62
Tabel IV.12	Rata-Rata Jawaban Responden Pada Keamanan Persepsian .	63
Tabel IV.13	Tanggapan Responden Tentang Kredibilitas Persepsian	64
Tabel IV.14	Rata-Rata Jawaban Responden Pada Kredibilitas Persepsian	64
Tabel IV.15	Tanggapan Responden Tentang Niat Penggunaan	65
Tabel IV.16	Rata-Rata Jawaban Responden Pada Niat Penggunaan	66
Tabel IV.17	Hasil Uji Validitas Data	67
Tabel IV.18	Hasil Uji Reliabilitas Data	68

Tabel IV.19	Hasil Uji Normalitas dengan Metode <i>One Sample Kolmogorov-Smirnov</i>	70
Tabel IV.20	Hasil Uji Multikolinearitas	71
Tabel IV.21	Hasil Analisis Regresi	73
Tabel IV.22	Hasil Uji Statistik t	76
Tabel IV.23	Hasil Uji Statistik F	78
Tabel IV.24	Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	79
Tabel IV.25	Ringkasan Hasil Pengujian	80



DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	<i>Technology Acceptance Model</i>	23
Gambar II.2	Rerangka Pemikiran	34
Gambar IV.1	Struktur Organisasi	51
Gambar IV.2	Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Gambar IV.3	Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Usia	55
Gambar IV.4	Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan	56
Gambar IV.5	Hasil Uji Normalitas	69
Gambar IV.6	Hasil Uji Normalitas <i>P-Plot</i>	70
Gambar IV.7	Hasil Uji Heteroskedastisitas	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Daftar Riwayat Hidup
Lampiran II	Kuesioner Penelitian
Lampiran III	Tabulasi Data Kuesioner
Lampiran IV	Hasil Deskriptif Karakteristik Responden
Lampiran V	Hasil Deskriptif Variabel Penelitian
Lampiran VI	Hasil Uji Validitas
Lampiran VII	Hasil Uji Reliabilitas
Lampiran VIII	Hasil Uji Asumsi Klasik
Lampiran IX	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
Lampiran X	Hasil Uji Hipotesis
Lampiran XI	Kartu Bimbingan
Lampiran XII	Pemberian Izin Riset