

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-REGISTRATION*, *E-FILLING*,
DAN *E-BILLING* TERHADAP KEPUASAN GENERASI
MILLENNIAL DALAM PERPAJAKAN**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

**PUTRI NURVIANDI
(NIM. 3011511070)**

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

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG**

2019



UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN AKUNTANSI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Putri Nurviandi
Nim : 301 15 11 070
Jurusan : Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Sistem *E-Registration*, *E-Filing* dan *E-Billing* Terhadap Kepuasan Generasi Millennial Dalam Perpajakan

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

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

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

Balunujuk, 15 Agustus 2019
a.n Plt. Ketua Jurusan Akuntansi
Sekretaris Jurusan Akuntansi

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

PENGESAHAN SKRIPSI

**SKRIPSI BERJUDUL
PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-REGISTRATION*, *E-FILING*, DAN
E-BILING TERHADAP KEPUASAN GENERASI MILENIAL
DALAM PERPAJAKAN**

Yang dipersiapkan dan disusun Oleh: **PUTRI NURVIANDI**

Nomor Induk Mahasiswa: **3011511070**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Pada tanggal 7 Agustus 2019, dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Susunan Dewan Penguji :

(Ketua Tim Penguji)



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

(Anggota/Pembimbing I)



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

(Sekretaris)



Duwi Agustina S.E., M.Sc
NIP.198508012015042001

(Anggota/Pembimbing II)



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

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung

Balunjuk, 7 Agustus 2019

Dekan,



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

A.n Plt. Ketua Jurusan Akuntansi,
Sekretaris Jurusan Akuntansi



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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Dengan ini penulis menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul “Pengaruh Penerapan Sistem *E-Registration*, *E-Filling* dan *E-Billing* Terhadap Kepuasan Generasi Millennial Dalam Perpajakan” ini, tidak terdapat kesamaan terhadap karya yang lain yang diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi. Penulis dapat menjanjikan keaslian dari penulisan karya ilmiah ini yang ditulis dengan tujuan untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi di Universitas Bangka Belitung. Sepanjang pengetahuan penulis, sebelumnya juga tidak terdapat kesamaan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan pihak lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka penulis sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Balunijuk, 15 Agustus 2019

Penulis



Putri Nurviandi

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- a. Jika orang lain bisa, maka aku juga termasuk bisa.
- b. “Yakinlah kau bisa dan kau sudah separuh jalan menuju kesana.” (Theodore Roosevelt)
- c. “Sungguh, bersama kesukaran itu pasti ada kemudahan. Oleh karena itu, jika kamu telah selesai dari suatu tugas, kerjakan tugas lain dengan sungguh-sungguh dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu memohon dan mengharap.” (QS. Al-Insyirah:6-8)
- d. “Dan Allah tidak menjadikan pemberian bala bantuan itu melainkan sebagai kabar gembira bagi kemenanganmu, dan agar tentram hatimu karenanya. Dan kemenanganmu itu hanyalah dari Allah (Q.S Al-Isro’ : 36)
- e. “Apabila anda berbuat kebaikan kepada orang lain, maka anda telah berbuat baik terhadap diri sendiri.” (Benyamin Franklin)

PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat dan hidayahnya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, dan kesabaran untukku dalam menyelesaikan karya ilmiah ini, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada :

- a. Allah SWT yang Maha Esa yang selalu memberikan jalan terbaik dan menganugerahi berkah yang luar biasa bagi setiap umat-NYA.
- b. Setulus hati untuk Bapakku Andi Laode dan Mamakku Yati Nurhayati yang tidak pernah berhenti memberikan kasih sayang, motivasi, nasehat,

mendo'akan, selalu memberikan bantuan moril maupun materil dan selalu ada untukku dalam setiap keadaan.

- c. Adik kandungku Dimas Laode dan M. Fahri Laode yang selalu menjadi penyemangat dan motivator kepada penulis agar cepat menyelesaikan skripsi.
- d. Kakak sepupuku Manda Ferisa dan Adik Sepupuku Nabila Ramadhini yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis dari awal sampai saat ini.
- e. Sahabat-sahabat terbaik semasa perkuliahan Ulandari, Ria Jatul Janah, Wijayanti Eka Lestari, Reka Vera Wati dan Siti Rokhimmah yang selalu menemani dan memberikan motivasi serta dukungan yang besar kepada penulis.
- f. Teman-teman terbaik semasa KKN di Desa Bukit Kijang Carlina Septiyani, Eulis Yuli Yanti dan Dea Putri Andini yang selalu memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini, semoga sukses.
- g. Almamaterku tercinta, Universitas Bangka Belitung.

ABSTRACT

Putri Nurviandi, 301 15 11 070. 2019. *Effects of E-Registration, E-Filling and E-Billing System Application on Satisfaction of Millennials in Taxation.*

This study aims to analyze the effect of the application of E-Registration, E-Filling and E-Billing systems on millennial generation satisfaction in taxation. This type of research is quantitative research that uses primary research data collection techniques.

The population in this study were all individual taxpayers registered at Pangkalpinang Primary Tax Office which includes the millennial generation or 24-38 year old individual tax payers as many as 24,351 people. The sample in this study amounts to 100 respondents using incidental sampling techniques. Data analysis uses multiple linear regression analysis to test the effect of dependent variables and independent variables using SPSS Version 24 software.

The results of this study indicate that simultaneously the E-Registration, E-Filling and E-Billing system variables have a positive and significant effect on millennial generation satisfaction. Partially the E-Registration system has a positive and significant effect on millennial generation satisfaction, the E-Filling system has a positive and significant effect on millennial generation satisfaction and the E-Billing system has a positive and significant effect on millennial generation satisfaction. The coefficient of determination shows that together the E-Registration, E-Filling and E-Billing system has an effect on millennial generation satisfaction of 48,2% and the remaining 51,8% is explained by other causes not explained in this study.

Keywords : E-Registration System, E-Filling System, E-Billing System and Millennial Generation Satisfaction

INTISARI

Putri Nurviandi, 301 15 11 070. 2019. Pengaruh Penerapan Sistem *E-Registration*, *E-Filling* dan *E-Billing* Terhadap Kepuasan Generasi Millenial Dalam Perpajakan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan sistem *E-Registration*, *E-Filling* dan *E-Billing* terhadap kepuasan generasi millenial dalam perpajakan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan teknik pengambilan data penelitian primer.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi terdaftar di KPP Pratama Pangkalpinang yang termasuk golongan generasi millenial atau wajib pajak orang pribadi yang berumur 24-38 tahun sebanyak 24.351 orang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden dengan menggunakan teknik insidental sampling. Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda untuk menguji pengaruh variabel dependen dan variabel independen dengan menggunakan *software* SPSS Versi 24.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel sistem *E-Registration*, *E-Filling* dan *E-Billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan generasi millenial. Secara parsial sistem *E-Registration* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan generasi millenial, sistem *E-Filling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan generasi millenial dan sistem *E-Billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan generasi millenial. Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa secara bersama-sama sistem *E-Registration*, *E-Filling* dan *E-Billing* berpengaruh terhadap kepuasan generasi millenial sebesar 48,2% dan selebihnya 51,8% dijelaskan oleh sebab-sebab lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Sistem *E-Registration*, Sistem *E-Filling*, Sistem *E-Billing* dan Kepuasan Generasi Millenial

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 Program Studi Akuntansi Universitas Bangka Belitung.

Skripsi ini berjudul “**Pengaruh Penerapan Sistem *E-Registration, E-Filling dan E-Billing Terhadap Kepuasan Generasi Millenial Dalam Perpajakan***”, dengan menyadari segala keterbatasan atas kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki, maka dalam penyusunan skripsi ini juga tidak terlepas dari kekurangan-kekurangan, baik itu dalam isi/materi atau susunan kalimatnya, untuk itu penulis mohon dimaklumi atas kekurangan-kekurangan tersebut, serta segala saran dan kritik maupun masukan lainnya dari semua pihak akan penulis terima dengan senang hati demi perbaikan skripsi ini ke arah yang lebih sempurna.

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

1. Bapak Dr. Ir. Muh. Yusuf, M.Si selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.
2. Ibu Dr. Reniati, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

3. Bapak Karmawan, S.E., M.Sc selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
4. Bapak Suhaidar, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung dan Pelaksana Tugas Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
5. Ibu Anggraeni Yunita, S.E., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung dan Dosen Pembimbing Pendamping yang telah berkenan menyediakan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Erita Rosalina, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah berkenan menyediakan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Dosen dan staf pegawai pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung, khususnya pada program studi akuntansi yang telah membantu dalam proses perkuliahan hingga pembuatan skripsi ini.
8. Seluruh pegawai KPP Pratama Pangkalpinang, khususnya Ibu Sekar Asa Primastri dan Bapak Ardi Ananta Pradipta yang telah banyak membantu penulis mendapatkan dan mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Yang terkasih dan tercinta Bapakku Andi Laode dan Mamakku Yati Nurhayati serta Adik-adikku Dimas Laode dan M. Fahri Laode yang senantiasa memberikan semangat, dukungan moral maupun materil, serta

motivasi, dan doanya kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

10. Keluarga besarku tercinta, terkhusus Kakek Dadan, Bibi Maryati, Bibi Marlinda, Paman Amir Laode, Uwa Iman, Uwa Meti, Tante Santi serta Om Arif yang telah memberikan semangat dan dukungan moral serta motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Keluarga besar Akuntansi 3 Tahun 2015 yang telah memberikan motivasi dan semangat serta doa kepada penulis.
12. Keluarga besar KKN XIII Universitas Bangka Belitung di Desa Bukit Kijang Tahun 2018, terkhusus Carlina Septiyani, Eulis Yuli Yanti dan Dea Putri Andini yang telah memberikan dukungan serta doa kepada penulis,.
13. Sahabat-sahabat terbaik semasa perkuliahan Ulandari, Ria Jatul Janah, Wijayanti Eka Lestari, Reka Vera Wati dan Siti Rokhimmah yang selalu menemani dan memberikan motivasi serta dukungan yang besar kepada penulis.
14. Sahabatku Fefi Arfina, Ulfa Risanayah, Aci Meyriani, Ratu Dita Villa Nata dan Suci Ashari yang selalu memotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
15. Teman-teman seperjuangan Program Studi Akuntansi Universitas Bangka Belitung angkatan 2015.
16. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

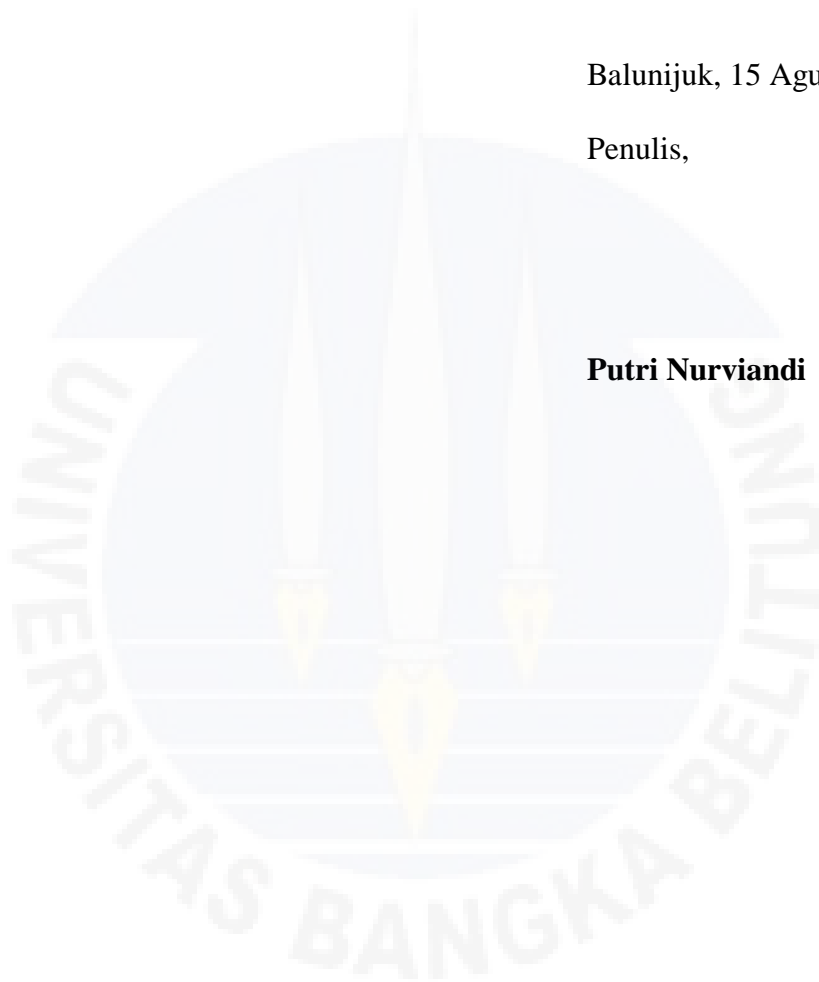
Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menambah pengetahuan kita dan semoga Universitas

Bangka Belitung 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, 15 Agustus 2019

Penulis,

Putri Nurviandi



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRACT	vi
INTISARI.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Kontribusi Penelitian.....	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	12
2.1 Akuntansi Pajak.....	12
2.2 Pajak	13

2.2.1	Pengertian Pajak.....	13
2.2.2	Fungsi Pajak.....	14
2.2.3	Sistem Pemungutan Pajak.....	15
2.3	Penerepan Sistem <i>E-Registration</i>	15
2.3.1	Pengertian <i>E-Registration</i>	15
2.3.2	Tata Cara Penggunaan Sistem <i>E-Registration</i>	18
2.4	Penerapan Sistem <i>E-Filling</i>	19
2.4.1	Pengertian <i>E-Filling</i>	19
2.4.2	Tata Cara Penggunaan Sistem <i>E-Filling</i>	21
2.4.3	Keuntungan Penerapan Sistem <i>E-Filling</i>	22
2.5	Penerapan Sistem <i>E-Billing</i>	23
2.5.1	Pengertian <i>E-Billing</i>	23
2.5.2	Tata Cara Penggunaan Sistem <i>E-Billing</i>	26
2.5.3	Keuntungan Penerapan Sistem <i>E-Billing</i>	27
2.6	Tingkat Kepuasan	27
2.7	<i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	30
2.8	Generasi Millenial	31
2.9	Penelitian Terdahulu.....	32
2.10	Rerangka Pemikiran	41
2.11	Pengembangan Hipotesis.....	42
2.11.1	Hubungan Penerapan Sistem <i>E-Registration</i> Terhadap Kepuasan Generasi Millenial.....	42
2.11.2	Hubungan Penerapan Sistem <i>E-Filling</i> Terhadap	

Kepuasan Generasi Millenial.....	43
2.11.3 Hubungan Penerapan Sistem <i>E-Billing</i> Terhadap	
Kepuasan Generasi Millenial.....	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	46
3.1 Pendekatan Penelitian.....	46
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	46
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	47
3.3.1 Populasi.....	47
3.3.2 Sampel.....	47
3.4 Teknik Pengumpulan Data	49
3.4.1 Sumber Data.....	49
3.4.2 Metode Pengumpulan Data.....	50
3.5 Definisi Operasional.....	50
3.6 Skala Pengukuran Variabel	53
3.6.1 Skala Likert (<i>Likert Scale</i>).....	53
3.7 Teknik Analisis Data	54
3.7.1 Uji Validitas	54
3.7.2 Uji Reliabilitas	55
3.8 Uji Asumsi Klasik	55
3.8.1 Uji Normalitas Data	55
3.8.2 Uji Multikolonieritas	56
3.8.3 Uji Heteroskedastisitas.....	57
3.9 Model Pengujian Hipotesis.....	57

3.9.1 Analisis Regresi Berganda	57
3.9.2 Uji Signifikasi Simultan.....	58
3.9.3 Uji Signifikasi Parameter Individual.....	59
3.9.4 Koefisien Determinasi.....	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	61
4.1 Gambaran Lokasi Penelitian.....	61
4.1.1 Profil Singkat KPP Pratama Pangkalpinang	61
4.1.2 Visi dan Misi KPP Pratama Pangkalpinang.....	62
4.1.2.1 Visi.....	62
4.1.2.2 Misi	62
4.1.3 Struktur Organisasi KPP Pratama Pangkalpinang	63
4.2 Hasil Analisis Data Penelitian	65
4.3 Karakteristik Responden	66
4.4 Uji Kualitas Data	69
4.4.1 Hasil Uji Validitas.....	69
4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas	71
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	72
4.5.1 Hasil Uji Normalitas	72
4.5.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	74
4.5.3 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	75
4.6 Uji Hipotesis	76
4.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	76
4.6.2 Uji Signifikansi Simultan.....	78

4.6.3 Uji Signifikansi Parameter Individual.....	79
4.6.4 Koefisien Determinasi	81
4.7 Hasil dan Pembahasan	82
4.7.1 Pengaruh Penerapan Sistem <i>E-Registration</i> Terhadap Kepuasan Generasi Millenial	83
4.7.2 Pengaruh Penerapan Sistem <i>E-Filling</i> Terhadap Kepuasan Generasi Millenial	85
4.7.3 Pengaruh Penerapan <i>Sistem E-Billing</i> Terhadap Kepuasan Generasi Millenial	88
BAB V PENUTUP.....	92
5.1 Kesimpulan.....	92
5.2 Keterbatasan	93
5.3 Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN.....	98

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel III.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	51
Tabel IV.1 Tingkat pengambilan Kuesioner.....	66
Tabel IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelamin.....	66
Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	67
Tabel IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	68
Tabel IV.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	69
Tabel IV.6 Hasil Uji Validitas Data.....	70
Tabel IV.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	71
Tabel IV.8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	74
Tabel IV.9 Hasil Analisis Regresi.....	77
Tabel IV.10 Pengujian Secara Simultan (F).....	79
Tabel IV.11 Hasil Uji Statistik t.....	80
Tabel IV.12 Hasil Koefisien Determinasi.....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Rerangka Pemikiran	40
Gambar IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin	66
Gambar IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	67
Gambar IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	68
Gambar IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	69
Gambar IV.5 Grafik Histogram	73
Gambar IV.6 Normal P-P Plot	73
Gambar IV.7 Grafik <i>Scatterplot</i>	76



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3. Kartu Pembimbing Skripsi
- Lampiran 4. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5. Jawaban Kuesioner Penelitian
- Lampiran 6. Hasil Uji Validitas
- Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 8. Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 9. Hasil Uji multikolinearitas
- Lampiran 10. Hasil Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 11. Hasil Analisis Regresi
 - 1. Hasil Uji Koefisien Determinasi
 - 2. Hasil Uji T
 - 3. Hasil Uji F