



**ANALISIS EFEKTIFITAS E-FILING PADA KEPATUHAN
WAJIB PAJAK DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN
INFORMASI PENGGUNA**

SKRIPSI

SILVIA REGINA SITUMORANG

2020.21.0049

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS IGM

2024



**ANALISIS EFEKTIFITAS E-FILING PADA KEPATUHAN
WAJIB PAJAK DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN
INFORMASI PENGGUNA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat untuk Menyelesaikan
Pendidikan Program Strata-1 Pada
Program Studi Sistem Informasi**

Oleh:

**SILVIA REGINA SITUMORANG
2020.21.0049**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS IGM
2024**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI


**ANALISIS EFEKTIFITAS E-FILING PADA KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN INFORMASI PENGGUNA**

Oleh :


Silvia Regina Situmorang
2020.21.0049

Palembang, 22 Februari 2024

Pembimbing I,



Evi Yulianti, S.Kom., M.S.I
NIK: 2012.01.0114

Pembimbing II,


Hendra Di Kesuma, S.Kom., M.Cs
NIK: 2017.01.0231

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer dan Sains
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN SAINS

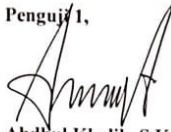

Rudi Heriansyah, S.T., M.Eng. Ph.D
NIK: 2022.01.0315

LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

Pada hari Kamis tanggal 25 bulan Januari tahun 2024 telah dilaksanakan ujian sidang skripsi oleh Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

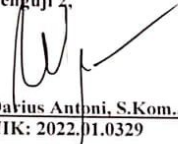
Palembang, 22 Februari 2024

Penguji 1,



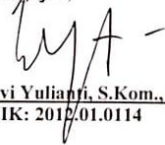
Abdul Kholik, S.Kom., M.Cs
NIK: 2021.01.0303

Penguji 2,



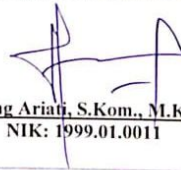
Darius Antoni, S.Kom., MM.,ph.D
NIK: 2022.01.0329

Penguji 3,



Evi Yulianti, S.Kom., M.S.I
NIK: 2012.01.0114

Mengetahui,
Ka. Prodi Sistem Informasi



Nining Ariati, S.Kom., M.Kom
NIK: 1999.01.0011



**SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI (S1)
FASILKOM UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**

Kami yang bertanda tangan di bawah ini, menerangkan bahwa:

Nama : Silvia Regina Situmorang

NPM : 2020210049

Judul Skripsi : Analisis Efektifitas e-Filing pada Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pengguna

Mahasiswa yang namanya tercantum diatas, telah selesai merevisi penulisan SKRIPSI.

Palembang, 22 Februari 2024

Penguji 1,

Abdul Kholik, S.Kom., M.Cs
NIK: 2021.01.0303

Penguji 2,

Darius Antoni, S.Kom., MM., ph.D
NIK: 2022.01.0329

Penguji 3,

Evi Yulianji, S.Kom., M.S.I
NIK: 2012.01.0114

Menyetujui,
Ka. Prodi Sistem Informasi

Nining Arwati, S.Kom., M.Kom
NIK: 1999.01.0011

ABSTRAK

E-filing merupakan salah satu sistem informasi yang digunakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk memudahkan wajib pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Tahunan. Namun, masih terdapat beberapa wajib pajak yang belum menggunakan e-filing. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kurangnya pemahaman pengguna terkait sistem informasi pada proses pembayaran pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas e-filing pada kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Penelitian ini menggunakan teori efektifitas DeLone McLean yang terdiri dari beberapa dimensi, yaitu kualitas sistem (*System Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*), kualitas layanan (*Service Quality*), penggunaan (*Use*), kepuasan pengguna (*User Satisfaction*), dan manfaat bersih (*Net Benefit*). Selain itu, penelitian ini juga menganalisis kebutuhan informasi pengguna yang meliputi *Current Need Approach*, *Everyday Need Approach*, *Exhaustic Need Approach*, dan *Catching-up Need Approach*. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuesioner secara online kepada wajib pajak di KP2KP Pangkalan Balai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih e-filing, maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak. Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan bahwa kebutuhan informasi pengguna berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak yang memiliki kebutuhan informasi yang tinggi cenderung lebih patuh dalam membayar pajak. Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa efektivitas e-filing dan kebutuhan informasi pengguna merupakan faktor-faktor penting yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, DJP perlu terus meningkatkan efektivitas e-filing dan memenuhi kebutuhan informasi pengguna untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil Uji dalam penelitian diterima yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikansi antara variabel efektifitas e-Filing dengan variabel kepatuhan wajib pajak dan terdapat hubungan positif dan signifikansi antara variabel kebutuhan informasi dengan variabel kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: *e-filing*, analisis, DeLone McLean

ABSTRACT

E-filing is one of the information systems used by the Directorate General of Taxation (DJP) to facilitate taxpayers in submitting Annual Return of Income (SPT) Annually. However, there are still some taxpayers who have not used e-filing. This can be caused by several factors, one of which is the lack of user understanding of the information system in the tax payment process. This study aims to analyze the effectiveness of e-filing on taxpayer compliance in meeting user information needs. This study uses the DeLone McLean effectiveness theory which consists of several dimensions, namely System Quality, Information Quality, Service Quality, Use, User Satisfaction, and Net Benefit. In addition, this study also analyzes user information needs which include Current Need Approach, Everyday Need Approach, Exhaustive Need Approach, and Catching-up Need Approach. This study uses a survey method by distributing questionnaires online to taxpayers at KP2KP Pangkalan Balai. The results of the study show that the effectiveness of e-filing has a positive effect on taxpayer compliance. This shows that the better the system quality, information quality, service quality, use, user satisfaction, and net benefit of e-filing, the higher the taxpayer compliance. In addition, this study also shows that user information needs have a positive effect on taxpayer compliance. This shows that taxpayers with high information needs are more likely to be obedient in paying taxes. Based on the results of this study, it can be concluded that the effectiveness of e-filing and user information needs are important factors that can affect taxpayer compliance. Therefore, DJP needs to continue to improve the effectiveness of e-filing and meet the needs of user information to increase taxpayer compliance. The test results in the research were accepted, namely that there was a positive and significant influence between the e-Filing effectiveness variabel and the taxpayer compliance variabel and there was a positive and significant relationship between the information needs variabel and the taxpayer compliance variabel.

Keywords: e-filing, analysis, DeLone McLean

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan penyertaannya karena akhirnya Penelitian ini bisa terselesaikan dengan baik tepat pada waktunya. Proposal Skripsi yang peneliti buat dengan judul Analisis Efektifitas *E-Filing* pada Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada program studi Sistem Informasi (SI).

Tidak lupa peneliti mengucapkan terima kasih atas bantuan yang diberikan selama penyusunan Penelitian ini kepada :

1. Bapak Dr. H. Marzukie Alie sebagai Rektor Universitas Indo Global Mandiri.
2. Bapak H. Rudi Heriansyah, ST., M.Eng. Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri.
3. Ibu Nining Ariati, S.Kom., M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri.
4. Ibu Evi Yulianti, S.Kom.,M.S.I. selaku Dosen Pembimbing 1.
5. Bapak Hendra Di Kesuma, M.Cs selaku Dosen Pembimbing 2.
6. Ibu Imelda Saluza, S.Si., M.Sc. selaku Pembimbing Akademik.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri.
8. Kepala dan Staf Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan KP2KP Pangkalan Balai yang turut membantu dalam memberikan data yang peneliti butuhkan.
9. Kedua Orang Tua Saya Bapak (Supembi Situmorang,S.P) dan Mama (Tiur Sonni Tinambunan,S.P), Saudara-saudari saya serta keluarga besar saya yang telah memberikan dukungan, do'a serta bantuannya dalam segala hal.
10. Teman-teman seperjuangan serta rekan-rekan lainnya yang memberikan dukungan selama penulisan penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan Penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan, karenanya peneliti mengharapakan saran dan kritik yang sifatnya

membangun agar dapat digunakan demi perbaikan Proposal Skripsi ini nantinya. Peneliti juga berharap agar Penelitian ini akan memberikan banyak manfaat bagi yang membacanya.

Peneliti,

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL LUAR	
HALAMAN JUDUL DALAM.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI.....	iv
HALAMAN KETERANGAN REVISI SKRIPSI.....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.3.1 Tujuan.....	4
1.3.2 Manfaat.....	4
1. Manfaat Teoritis.....	4
2. Manfaat Praktis.....	5
1.4 Ruang Lingkup.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Teori Umum.....	7

2.1.1 Analisis	7
2.1.2 Efektifitas	7
2.1.3 <i>E-Filing</i>	8
2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak	8
2.1.5 Kebutuhan Informasi.....	8
2.1.6 Pengguna	9
2.2 Teori Khusus	10
2.2.1 Metode DeLone & McLean IS <i>Success Model</i>	10
2.2.2 Variabel Indikator Penelitian.....	11
2.2.3 Populasi & Sampel.....	12
1. Populasi.....	12
2. Sampel	12
2.2.4 Teknik Pengambilan Sampel	12
2.2.5 Skala Penelitian.....	14
2.2.6 Instrument Penelitian.....	15
2.2.7 <i>SPSS (Statistical Product and Service Solutions)</i>	16
2.2.8 Analisis Statistik Deskriptif.....	16
2.2.9 Uji Validitas.....	18
2.2.10 Uji Reliabilitas	18
2.2.11 Uji Korelasi Rank Spearman	19
2.2.12 Uji Hipotesis	20
2.2 Penelitian Terdahulu	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Tahapan Penelitian	26

3.2 Deskripsi Tahapan Penelitian.....	26
3.2.1 Perumusan Masalah	27
3.2.2 Tujuan Penelitian	28
3.2.3 Studi Pustaka	28
3.2.4 Penyusunan Instrument	29
3.2.5 Uji Instrument	29
3.2.6 Pengumpulan Data	30
3.2.7 Pengolahan dan Analisis Data	30
3.2.8 Hasil Pembahasan	30
3.2.9 Kesimpulan dan Saran.....	30
3.3 Rancangan Penelitian.....	31
3.3.1 Jenis Penelitian	31
3.3.2 Pendekatan Penelitian	31
3.3.3 Variabel dan Indikator Penelitian	31
3.4 Model Awal Penelitian dan Hipotesis.....	37
3.5 Populasi dan Sampel.....	37
3.6 Teknik Pengambilan Sampel.....	37
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	39
3.8 Metode Analisis Data.....	40
3.9 Uji Coba Instrumen	40
3.9.1 Jenis Wajib Pajak.....	40
3.9.2 Jenis Kelamin.....	41
3.9.3 Usia	42
3.9.4 Pendidikan Terakhir	43
3.9.5 Pekerjaan	44

3.9.6 Jenis Usaha	45
3.10 Uji Validitas	46
3.11 Uji Reliabilitas	48
3.12 Kesimpulan Uji Instrument	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	26
4.1 Deskripsi Sample Penelitian	51
4.1.1 Profil Responden.....	51
4.1.2 Hasil Penelitian Responden	58
4.2 Uji Kualitas Data	61
4.2.1 Uji Koefisien Korelasi Rank Spearman	61
4.3 Hasil Analisis	62
4.4 Hasil Hipotesis Penelitian	64
4.4.1 Uji t.....	64
4.4.2 Uji F	65
BAB V PENUTUP	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	26
Gambar 3.2 Model Hipotesis.....	37
Gambar 3.3 Diagram <i>Pie</i> Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Wajib Pajak	41
Gambar 3.4 Diagram <i>Pie</i> Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Gambar 3.5 Diagram <i>Pie</i> Jumlah Responden Berdasarkan Usia	43
Gambar 3.4 Diagram <i>Pie</i> Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	44
Gambar 3.6 Diagram <i>Pie</i> Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Gambar 3.7 Diagram <i>Pie</i> Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Usaha	46
Gambar 4.1 Data Wajib Pajak Orang Pribadi Hasil Kuesioner dalam bentuk <i>Microsoft Excel</i>	53
Gambar 4.2 Data Wajib Pajak Badan Hasil Kuesioner dalam bentuk <i>Microsoft Excel</i>	53
Gambar 4.3 Diagram <i>pie</i> Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Gambar 4.4 Diagram <i>pie</i> Jumlah Responden berdasarkan Usia	55
Gambar 4.5 Diagram <i>pie</i> Jumlah Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir .	56
Gambar 4.6 Diagram <i>pie</i> Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan	57
Gambar 4.7 Diagram <i>pie</i> Jumlah Responden berdasarkan Jenis Usaha	58
Gambar 4.8 Perhitungan Total dan Total Penilaian menggunakan <i>Microsoft Excel</i>	60
Gambar 4.9 Diagram batang Hasil Analisis Deskriptif.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Pelaporan SPT Tahunan.....	2
Tabel 2.1 Tabel Skala Likert	15
Tabel 2.2 Tabel Skala Interval.....	17
Tabel 2.3 Tabel Intrepretasi Nilai Koefisien Korelasi (R).....	19
Tabel 2.4 Tabel Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Tabel Pertanyaan Kriteria Responden.....	32
Tabel 3.2 Tabel <i>System Quality</i>	33
Tabel 3.3 Tabel <i>Information Quality</i>	34
Tabel 3.4 Tabel <i>Service Quality</i>	34
Tabel 3.5 Tabel <i>Use</i>	34
Tabel 3.6 Tabel <i>Use Satisfaction</i>	35
Tabel 3.7 Tabel <i>Net Benefits</i>	35
Tabel 3.8 Tabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	35
Tabel 3.9 Tabel <i>Current Need Approach</i>	36
Tabel 3.10 Tabel <i>Everyday Need Approach</i>	36
Tabel 3.11 Tabel <i>Exhaustic Need Approach</i>	36
Tabel 3.12 Tabel <i>Catching-up Need Approach</i>	36
Tabel 3.13 Tabel Rekapitulasi data responden berdasarkan jenis wajib pajak	40
Tabel 3.14 Tabel Rekapitulasi data responden berdasarkan jenis kelamin.....	41
Tabel 3.15 Tabel Rekapitulasi data responden berdasarkan usia	42
Tabel 3.15 Tabel Rekapitulasi data responden berdasarkan pendidikan terakhir .	43
Tabel 3.16 Tabel Rekapitulasi data responden berdasarkan usia	42
Tabel 3.17 Tabel Rekapitulasi data responden berdasarkan Pekerjaan	44
Tabel 3.18 Tabel Rekapitulasi data responden berdasarkan jenis usaha	45
Tabel 3.19 Tabel Uji Validitas	46
Tabel 3.20 Tabel Uji Reliabilitas <i>System Quality</i>	48

Tabel 3.21 Tabel Uji Reliabilitas <i>Information Quality</i>	48
Tabel 3.22 Tabel Uji Reliabilitas <i>Service Quality</i>	48
Tabel 3.23 Tabel Uji Reliabilitas <i>Use</i>	48
Tabel 3.24 Tabel Uji Reliabilitas <i>Use Satisfaction</i>	48
Tabel 3.25 Tabel Uji Reliabilitas <i>Net Benefits</i>	48
Tabel 3.26 Tabel Uji Reliabilitas <i>Current Need Approach</i>	49
Tabel 3.27 Tabel Uji Reliabilitas <i>Everyday Need Approach</i>	49
Tabel 3.28 Tabel Uji Reliabilitas <i>Exhaustic Need Approach</i>	49
Tabel 3.29 Tabel Uji Reliabilitas <i>Catching-up Need Approach</i>	49
Tabel 3.30 Tabel Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak	49
Tabel 3.31 Tabel Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.1 Tabel Distribusi Kuesioner	50
Tabel 4.2 Tabel Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.3 Tabel Jumlah Responden berdasarkan Usia	54
Tabel 4.4 Tabel Jumlah Responden berdasarkan Pendidikan terakhir	55
Tabel 4.5 Tabel Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan	56
Tabel 4.6 Tabel Jumlah Responden berdasarkan Jenis Usaha	57
Tabel 4.7 Tabel Data Hasil Penilaian Instrumen Penelitian	58
Tabel 4.8 Tabel Hasil Korelasi Spearman Efektifitas <i>e-Filing</i> dengan Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi Kebutuhan Informasi	61
Tabel 4.9 Tabel Data Hasil Analisis Deskriptif	62
Tabel 4.10 Tabel Hasil Uji t pada variabel efektifitas <i>e-Filing</i> dengan Kepatuhan Wajib Pajak	64
Tabel 4.11 Tabel Hasil Uji t pada Variabel Kebutuhan Informasi dengan Kepatuhan Wajib Pajak	64
Tabel 4.12 Tabel Hasil Uji F pada Variabel efektifitas <i>e-Filing</i> dengan Kepatuhan Wajib Pajak	65
Tabel 4.13 Tabel Hasil Uji F pada Variabel Kebutuhan Informasi dengan Kepatuhan Wajib Pajak	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Riwayat Hidup

Lampiran 2 Kartu Bimbingan/Konsultasi

Lampiran 3 Surat Pernyataan Tidak Plagiat

Lampiran 4 Formulir Permohonan Surat Survei

Lampiran 5 Surat Persetujuan Izin Riset

Lampiran 6 Kuesioner