

**PERSEPSI PENGGUNAAN SISTEM OLEH  
WAJIB PAJAK TERHADAP MINAT  
MENGUNAKAN *E-REGISTRATION***  
(Studi Pada Pendaftar Nomor Pokok Wajib Pajak di Kantor Pelayanan  
Pajak Pratama Malang Utara)

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Menempuh Gelar Sarjana  
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**FILLY MAULIDINA  
NIM.145030400111045**



**PROGRAM STUDI PERPAJAKAN  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
MALANG  
2018**

---

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : PERSEPSI PENGGUNAAN SISTEM OLEH WAJIB PAJAK  
TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN *E-REGISTRATION*  
(Studi Pada Pendaftar Nomor Pokok Wajib Pajak di Kantor  
Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)

Disusun Oleh : Filly Maulidina

NIM : 145030400111045

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis

Program Studi : Perpajakan

Malang, 6 Maret 2018

Komisi Pembimbing

Ketua



**Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos, MAP, MPA**  
NIP. 19770502 200212 1 003

---

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu  
Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Senin  
Tanggal : 26 Februari 2018  
Jam : 11.00 WIB  
Skripsi atas nama : Filly Maulidina  
Judul : Persepsi Penggunaan Sistem Oleh Wajib Pajak Terhadap  
Minat Menggunakan E-Registration (Studi Pada Pendaftar  
Nomor Pokok Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak  
Pratama Malang Utara).

dan dinyatakan,

**LULUS**

**MAJELIS PENGUJI**

Ketua,



**Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos, MAP, MPA**  
NIP. 19770502 2000212 1 003

Anggota,



**Sri Silasmiyati, S.Sos, MAP**  
NIP. 19770420 200502 2 001



**Mirza Maulinarhadi R, SE, MSA, Ak.**  
NIP. 20120184 1211 2 001

---

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya Filly Maulidina menyatakan dengan sebesar-besarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan suatu gelar atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dari makalah ini dan disebut dalam kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 9 Februari 2018



Filly Maulidina

## MOTTO

*Kesuksesan dapat diraih  
dengan tiga hal yaitu  
Ikhlās, Ikhtiar dan  
Istiqomah*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan anugerahNya peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan kali ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada orang-orang yang menyanyangi dan sudah selalu ada dan selalu mendukung selama ini :

1. Kedua orangtua peneliti yakni Papa Hariyono dan Mama Eni Sulistiowati, terimakasih untuk segala cinta, kasih sayang, semangat, doa, nasehat, dan segala bentuk dukungan yang telah diberikan kepada peneliti yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Saudara – saudara peneliti tersayang yakni Mochammad Amin Dieng Permana dan Novelia Kharisma Ekariyanti selaku kakak dari peneliti, Muhammad Yahya Salasa selaku adik dari peneliti, terimakasih atas segala doa, semangat dan dukungannya.
3. Para sahabat yang tak henti-hentinya memberikan semangat dan doa kepada peneliti Via, Poppy, Nana, Alifa, Hesti, Sifa, Ika, Hayu, Dwi, Benita, Sella, Kiki, Devi, Wulan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Teman – teman di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang khususnya Program Studi Perpajakan yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, terimakasih untuk kebersamaan dan dukungan serta bantuannya selama ini.

-Filly Maulidina-

## RINGKASAN

Filly Maulidina, 2018, **Persepsi Penggunaan Sistem Oleh Wajib Pajak Terhadap Minat Menggunakan *E-Registration* (Studi Pada Pendaftar Nomor Pokok Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)**. Rizki Yudhi Dewantara, S.sos, MAP, MPA.

---

Indonesia merupakan negara yang kaya akan sumber daya termasuk sumber penerimaan. Sektor pajak merupakan sumber penerimaan yang utama untuk membiayai pengeluaran negara dan pembangunan. Salah satu cara untuk mengoptimalkan penerimaan pajak yaitu dengan adanya reformasi perpajakan terkait modernisasi sistem perpajakan. Wujud nyata pelaksanaan modernisasi sistem perpajakan yaitu memberikan pelayanan terkait kemudahan kepada Calon Wajib Pajak dengan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak melalui sistem *e-registration*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penggunaan teknologi informasi pada sistem administrasi perpajakan oleh Calon Wajib Pajak, mengetahui pengaruh persepsi kegunaan terhadap minat penggunaan sistem *e-registration*, mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan sistem *e-registration*, mengetahui pengaruh kerumitan terhadap minat penggunaan sistem *e-registration* serta mengetahui pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan kerumitan terhadap minat penggunaan sistem *e-registration* di KPP Pratama Malang Utara.

Hasil analisis dengan menggunakan konsep regresi linier berganda menjelaskan bahwa persepsi kemudahan secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat penggunaan sistem *e-registration* sedangkan persepsi kegunaan dan kerumitan secara parsial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap minat penggunaan sistem *e-registration*. Secara simultan (bersama-sama) persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan kerumitan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat penggunaan sistem *e-registration*.

Rekomendasi yang dapat peneliti berikan adalah Direktorat Jenderal Pajak lebih mensosialisasikan lagi tentang sistem *e-registration* sehingga diharapkan hanya menerapkan sistem *e-registration* dalam pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak, sehingga pelaksanaan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak berjalan lebih efektif dan Wajib Pajak pengguna sistem *e-registration* bertambah. Peneliti selanjutnya dapat memperluas lingkup penelitian, menambah jumlah sampel atau memakai teknik analisis yang berbeda, menambahkan variabel bebas lainnya sehingga diharapkan dapat memberikan hasil penelitian yang lebih baik, lengkap, spesifik dan bermanfaat.

## SUMMARY

Filly Maulidina, 2018, **The Perception of System Usage by Taxpayer to Interest Using *E-Registration* (Study on Registrant of Taxpayer Principal Number in Pratama Malang North Office)**. Rizki Yudhi Dewantara, S.sos, MAP, MPA.

---

Indonesia is a resource-rich country including a source of revenue. The tax sector is the main source of revenue to finance state implementation and development. One way to optimize tax revenue with renewals. Real manifestation of the implementation of the modernization of taxation system that is providing services related to the Taxpayer Candidate with registration of Taxpayer Identification Number through e-registration system.

This study aims to know the usage of information technology in tax administration system by the Taxpayer Candidate, to know the effect perceived usefulness, perceived easy of use and complexity for interest to use e-registration system in KPP Pratama Malang Utara.

The results of analysis by using the concept of multiple linear regression is perceived usefulness take effect positive and significant for interest to use *e-registration* system, while perceived easy of use and complexity is partially insignificant for interest to use *e-registration* system. Perceived usefulness, perceived easy of use and complexity simultaneously take effect positive and significant for interest to use e-registration system.

The recommendation that the researcher can give is the Directorate General of Taxation is expected to socialize again about *e-registration system* so only apply e-registration system in registration of Taxpayer Identification Number, so that registration of Tax Registration Number more effective and Taxpayer user e-registration system bet. Researchers can further expand the scope of research, increase the number of samples or use different analytical techniques, adding other independent variables that are expected to provide better, complete, specific and useful research results.



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan anugerahNya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Persepsi Penggunaan Sistem Oleh Wajib Pajak Terhadap Minat Menggunakan *E-Registration* (Studi Pada Pendaftar Nomor Pokok Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)”**. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Perpajakan pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang mendukung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Mohammad Bisri, MS, selaku Rektor Universitas Brawijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Dra. Bambang Supriyono, MS, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. Drs. Mochammad Al Musadieg MBA selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Bapak Dr. Kadarisman Hidayat, M.Si, selaku Ketua Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
5. Bapak Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos, MAP, MPA, selaku dosen pembimbing akademik skripsi yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberi ilmu kepada peneliti dari semester I – VII.
7. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara yang memberikan kesempatan peneliti untuk melakukan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.
8. Seluruh staf dan karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara atas bimbingan dan bantuannya selama kegiatan penelitian berlangsung.
9. Seluruh Responden atas kesediaannya untuk mengisi kuesioner karena tanpa bantuan para Responden penelitian ini tidak akan dapat berjalan dengan lancar.
10. Kedua orangtua peneliti yang telah senantiasa mendoakan kelancaran penyelesaian skripsi ini dan selalu memberikan dukungan baik dukungan moril serta materi kepada peneliti.
11. Seluruh keluarga yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah senantiasa mendoakan dan mendukung peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
12. Partner terbaik Oryza Sativa yang telah senantiasa memberi saran dan mendukung dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Teman – teman seperjuangan Program Studi Perpajakan Angkatan 2014 terimakasih untuk kebersamaan dan kerukunan selama empat tahun ini.
14. Teman-teman Finally We Meet yaitu Kiki, Hayu, Dwi, Sella, Benita dan Devi serta Calon Ibu Rempong yaitu Via, Poppy, Alifa, Nana, Eka, dan Alifta yang terus mensupport dan menjadi tempat berkeluh kesah, teman diskusi, dan sumber pencerahan selama penyusunan skripsi ini.

15. Seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu telah memberikan bantuan kepada peneliti hingga penyelesaian skripsi ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang memerlukan informasi mengenai tema yang diangkat dalam skripsi ini.

Malang, 19 Januari 2018

Peneliti

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
RINGKASAN .....	vii
SUMMARY .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii

### **BAB I    PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Kontribusi Penelitian .....	9
E. Sistematika Penelitian .....	10

### **BAB II    KAJIAN PUSTAKA**

A. Tinjauan Empiris .....	12
B. Tinjauan Teoritis .....	20
1. Teori Pajak .....	20
a. Pengertian dan Fungsi Pajak .....	20
b. Reformasi Perpajakan .....	22
c. Administrasi Perpajakan .....	24

d. Kewajiban Wajib Pajak .....	26
e. Nomor Pokok Wajib Pajak .....	28
2. Teori Sistem Informasi .....	30
a. Pengertian Sistem .....	30
b. Pengertian Sistem Informasi .....	31
c. Komponen Sistem Informasi .....	31
d. Teknologi Informasi .....	33
e. Fungsi Teknologi Informasi .....	34
3. Teori Penerimaan Sistem Informasi Keperilakuan .....	35
4. Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Kerumitan .....	37
a. Persepsi Kegunaan .....	37
b. Persepsi Kemudahan .....	38
c. Kerumitan .....	38
5. Minat .....	39
C. Model Konsep .....	40
D. Hipotesis .....	41

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	43
B. Lokasi Penelitian .....	43
C. Variabel dan Definisi Operasional .....	44
1. Variabel .....	44
2. Definisi Operasional Variabel .....	45
D. Populasi dan Sampel .....	50
E. Jenis dan Sumber Data .....	51
F. Metode dan Teknik Pengumpulan Data .....	52
G. Uji Kualitas Data .....	55
1. Uji Validitas .....	55
2. Uji Reliabilitas .....	59
H. Metode Analisis Data .....	61
1. Analisis Statistik Deskriptif .....	61
2. Analisis Statistik Inferensial .....	62
a. Uji Asumsi Klasik .....	62
1) Uji Normalitas .....	62
2) Uji Multikolinearitas .....	63
3) Uji Heteroskedastisitas .....	63
b. Analisis Regresi Linier Berganda .....	64
c. Uji Hipotesis .....	64
1) Koefisien Determinasi .....	65
2) Uji Signifikansi Parameter (Uji t) .....	66
3) Uji Signifikansi Simultan (Uji f) .....	67

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

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	69
1. Sejarah Terbentuknya KPP Pratama Malang Utara .....	69
2. Lokasi Penelitian .....	70
3. Visi dan Misi KPP Pratama Malang Utara .....	70
4. Nilai-Nilai Organisasi .....	71
5. Tugas Pokok dan Fungsi .....	72
6. Wilayah Kerja .....	73
7. Struktur Organisasi .....	75
8. Deskripsi Jabatan .....	78
B. Penyajian Data .....	80
C. Hasil Penelitian .....	87
1. Analisis Statistik Deskriptif .....	87
2. Analisis Statistik Inferensial .....	101
a. Uji Asumsi Klasik .....	101
1) Uji Normalitas .....	101
2) Uji Multikolinearitas .....	102
3) Uji Heteroskedastisitas .....	103
b. Analisis Regresi Linier Berganda .....	104
c. Uji Hipotesis .....	106
1) Koefisien Determinasi .....	106
2) Uji Signifikansi Parameter (Uji Statistik t) .....	107
3) Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik f) .....	110
D. Pembahasan .....	112

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	118
B. Saran .....	119

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>121</b>
-----------------------------	------------

<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>124</b>
-----------------------	------------

## DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
1.1	Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak Secara Manual dan Online .....	5
2.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	16
3.1	Definisi Operasional Variabel .....	48
3.2	Skala Likert .....	54
3.3	Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Kegunaan (X1) .....	56
3.4	Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Kemudahan (X2) .....	57
3.5	Hasil Uji Validitas Variabel Kerumitan (X3) .....	58
3.6	Hasil Uji Validitas Variabel Minat Penggunaan (Y) .....	59
3.7	Hasil Uji Reliabilitas Variabel .....	60
4.1	Gambaran Umum Wilayah Kerja Kecamatan Blimbing .....	74
4.2	Gambaran Umum Wilayah Kerja Kecamatan Lowokwaru .....	75
4.3	Sampel dan Tingkat Pengembalian Kuesioner .....	80
4.4	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	81
4.5	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ...	82
4.6	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia .....	83
4.7	Interpretasi Mean Jawaban Responden .....	88
4.8	Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Persepsi Kegunaan (X1) ...	89
4.9	Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Persepsi Kemudahan (X2)..	92
4.10	Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kerumitan (X3).....	97
4.11	Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Minat Penggunaan (Y).....	99
4.12	Uji Normalitas.....	102
4.13	Uji Multikolinearitas.....	103
4.14	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	105
4.15	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	107
4.16	Hasil Uji Signifikansi Parameter (Uji t) .....	108
4.17	Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji f) .....	111

## DAFTAR GAMBAR

<b>No.</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
2.1	Model Konsep .....	41
2.2	Hipotesis Penelitian .....	41
4.1	Peta Wilayah Kerja KPP Pratama Malang Utara .....	74
4.2	Struktur Organisasi KPP Pratama Malang Utara .....	76
4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	104



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>No.</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1	Kuesioner Penelitian .....	124
2	Tabulasi Data Kuesioner .....	129
3	Analisis Deskriptif .....	132
4	Uji Validitas .....	141
5	Uji Reliabilitas .....	144
6	Analisis Linier Berganda dan Uji Asumsi Klasik .....	146
7	Surat Keterangan Penelitian .....	150
8	Curriculum Vitae .....	151