

ABSTRAK

ANALISIS PERSEPSI KEBERMANFAATAN, PERSEPSI KEMUDAHAN,
PERSEPSI KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN
PENGUNAAN E-BILLING SEBAGAI SARANA PEMBAYARAN PAJAK
SECARA ELEKTRONIK

Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Timur

Restianti Ismail Tandi

NIM: 132114199

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2017

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, dan persepsi kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dengan penggunaan *e-Billing* sebagai sarana pembayaran secara elektronik. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Mataram Timur.

Jenis penelitian ini adalah studi kasus. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Convenience Sampling*. Teknik pengujian instrumen yang dilakukan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas dan uji normalitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan WPOP dengan penggunaan *e-Billing* sebagai sarana pembayaran pajak termasuk dalam kriteria sangat setuju bahwa *e-Billing* merupakan sistem yang bermanfaat. Persepsi kemudahan WPOP dengan penggunaan *e-Billing* sebagai sarana pembayaran pajak termasuk dalam kriteria setuju bahwa *e-Billing* merupakan sistem yang mudah digunakan. Persepsi kepuasan WPOP dengan penggunaan *e-Billing* sebagai sarana pembayaran pajak termasuk dalam kriteria setuju bahwa *e-Billing* memberikan kepuasan bagi penggunanya.

Kata Kunci : Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kepuasan, e-Billing

ABSTRACT

ANALYSIS OF PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED EASE OF USE,
PERCEIVED PERSONAL TAXPAYER SATISFACTION WITH USE OF E-
BILLING AS A PAYMENT OF ELECTRONIC TAX PAYMENTS

(A Case Study in Mataram Timur Tax Office)

Restianti Ismail Tandi
Student Number: 132114199
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2017

This study aimed to determine the perception of usefulness, ease of use perceptions, and perceptions of satisfaction of Personal Taxpayers with the use of e-Billing as an electronic means of payment. This research was conducted in Tax Office Mataram Timur.

This type of research was a case study. Data collection techniques were using questionnaires. Sampling technique used was Convenience Sampling. The instrument testing technique was performed using validity test, reliability test and normality test. Data analysis technique used was descriptive statistical analysis.

The results of this study indicated that the perception of the use of personal taxpayers with the use of e-Billing as a means of tax payment included in the criteria strongly agree that e-Billing was a useful system. The perception of ease of personal taxpayers with the use of e-Billing as a means of payment of tax included in the criteria agreed that e-Billing was an easy-to-use system. Personal taxpayers satisfaction perceptions with the use of e-Billing as a means of payment of tax included in the criteria agree that e-Billing provide satisfaction for its users.

Keywords: Perceived usefulness, perceived ease of use, perceived satisfacton, e-Billing.