

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI
KEBERMANFAATAN, DAN PERSEPSI KEPUASAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA IMPLEMENTASI KEBIJAKAN NIK
SEBAGAI NPWP**

Skripsi diajukan untuk melengkapi
persyaratan mencapai gelar Sarjana Akuntansi

Oleh

Noerdiana Nabilah Asshanti

NPM: 41183403220050



Program S-1

Jurusan Akuntansi

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
BEKASI
2026**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEBERMANFAATAN, DAN PERSEPSI KEPUASAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA IMPLEMENTASI KEBIJAKAN NIK SEBAGAI NPWP

Tanggal: 23 Juli 2026

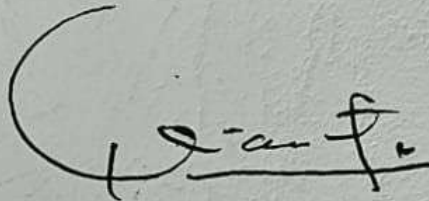
Oleh

Noerdiana Nabilah Asshanti

NPM: 41183403220050

Disetujui,

Pembimbing

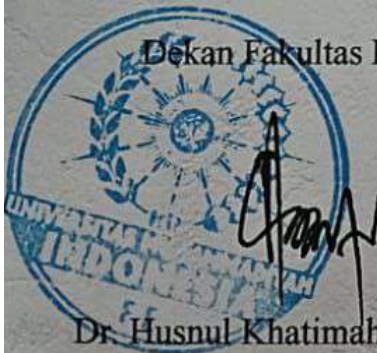


Dr. Diana Fajarwati, S.E., M.M.

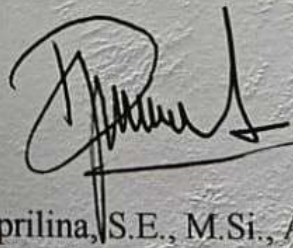
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.



Dr. Vita Aprilina, S.E., M.Si., Ak., CA., CAPM.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI
KEBERMANFAATAN, DAN PERSEPSI KEPUASAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA IMPLEMENTASI KEBIJAKAN NIK
SEBAGAI NPWP**

Tanggal: 28 Juli 2026

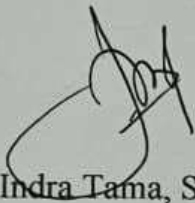
Oleh

Noerdiana Nabilah Asshanti

NPM: 41183403220050

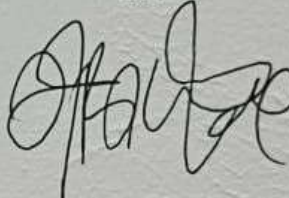
Diuji oleh,

Penguji I



Annafi Indra Tama, S.Pd., M.Si.

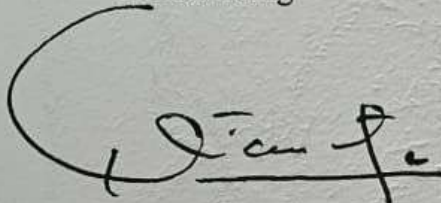
Penguji II



Dr. Ari Dewi Cahyati, S.E., M.S.A., CA., CESA.

Mengetahui,

Pembimbing



Dr. Diana Fajarwati, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Vita Aprilina, S.E., M.Si., Ak., CA., CAPM.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Noerdiana Nabilah Asshanti
NPM : 41183403220050
Program Studi : Akuntansi S-1
Fakultas : Ekonomi
E- Mail : nabillaannh@gmail.com
No. Hp : 085782748481

Dengan ini saya menyatakan bahwa penelitian saya, "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kebermanfaatan, Dan Persepsi Kepuasan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Implementasi Kebijakan NIK Sebagai NPWP," bebas dari plagiarisme. Referensi yang digunakan dalam penelitian ini mematuhi semua persyaratan hukum yang berlaku.

Saya bersedia menerima hukuman atau sanksi apa pun sesuai dengan hukum yang berlaku jika kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bekasi, 28 Juli 2026
Yang membuat pernyataan



Noerdiana Nabilah Asshanti

ABSTRAK

Noerdiana Nabilah Asshanti (41183403220050)

Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kebermanfaatan, dan Persepsi Kepuasan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Implementasi Kebijakan NIK sebagai NPWP

XV+140 Hal+27Tabel+3 Gambar+27 Lamp

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, persepsi kebermanfaatan, dan persepsi kepuasan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada implementasi kebijakan Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang berstatus sebagai karyawan dan berdomisili di Kota Bekasi dan Kabupaten Bekasi. Sampel penelitian berjumlah 250 responden yang ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara daring dan dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan IBM SPSS Statistics.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, dan Persepsi Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan Persepsi Kebermanfaatan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu, Persepsi Kepuasan merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil uji simultan menunjukkan bahwa keempat variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan NIK sebagai NPWP tidak hanya ditentukan oleh manfaat kebijakan secara administratif, tetapi juga oleh kemudahan penggunaan sistem, kegunaan yang dirasakan, serta kepuasan Wajib Pajak dalam menggunakan layanan perpajakan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan dan pengalaman pengguna menjadi faktor penting dalam mendorong kepatuhan Wajib Pajak.

Kata kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Kebijakan NIK sebagai NPWP, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kepuasan.

Daftar Pustaka: 68 (1972 – 2025)

ABSTRACT

Noerdiana Nabilah Asshanti (41183403220050)

The Influence of Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Perceived Benefits, and Perceived Satisfaction on Taxpayer Compliance in the Implementation of the National Identity Number (NIK) as a Taxpayer Identification Number (NPWP) Policy

xv + 140 pages + 27 tables + 3 figures + 27 Attachments

This study aims to analyze the influence of perceived ease of use, perceived usefulness, perceived benefits, and perceived satisfaction on taxpayer compliance in the implementation of the National Identity Number (NIK) as a Taxpayer Identification Number (NPWP) policy.

This research employed a quantitative approach using a survey method. The population consisted of individual taxpayers who were employees and domiciled in Bekasi City and Bekasi Regency. A total of 250 respondents were selected using a purposive sampling technique. Data were collected through an online questionnaire and analyzed using multiple linear regression with the assistance of IBM SPSS Statistics.

The results indicate that perceived ease of use, perceived usefulness, and perceived satisfaction have a positive and significant effect on taxpayer compliance, whereas perceived benefits do not have a significant effect on taxpayer compliance. In addition, perceived satisfaction is the most dominant variable influencing taxpayer compliance. The simultaneous test also shows that the four independent variables jointly have a significant effect on taxpayer compliance. These findings suggest that the successful implementation of the NIK as NPWP policy is determined not only by the administrative benefits of the policy but also by the ease of use of the system, its perceived usefulness, and taxpayers' satisfaction with tax administration services. Therefore, improving service quality and enhancing user experience are essential factors in increasing taxpayer compliance.

Keywords: Taxpayer Compliance, NIK as NPWP Policy, Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Perceived Benefits, Perceived Satisfaction.

Bibliography: 68 (1972 – 2025)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmaanir rohiim

Assalamualaikum wr.wb.

Dengan memanjatkan syukur ke hadirat Allah SWT dan atas rahmat dan hidayah- nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kebermanfaatan, Dan Persepsi Kepuasan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Implementasi Kebijakan NIK Sebagai NPWP “.Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih atas segala bantuan, bimbingan dan saran kepada:

1. Dr. Diana Fajarwati, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan dalam proses pembuatan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Vita Aprilina, S.E., M.Si., Ak., M.Si. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Indonesia.
3. Ibu Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Indonesia.
4. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Indonesia yang telah mendidik, mengarahkan, dan memberikan ilmu yang bermanfaat.
5. Penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada Ibu Widianingsih dan Bpk. Alm. Iwan Juniawan atas segala doa, kasih sayang, dan dukungan yang tidak pernah berhenti diberikan. Terima kasih atas setiap pengorbanan, kesabaran, dan perhatian yang selalu menyertai langkah penulis hingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan melewati setiap proses yang tidak selalu mudah.
6. Terima kasih kepada Bpk Joko Adi Wibowo, Bpk. Irfan Fikri Aulia, Dede Priyatna, Ibu Nurkeni yang dengan penuh perhatian menemani dan menjaga penulis sejak awal merantau untuk bekerja, memberikan dukungan, kepedulian, dan semangat di setiap proses yang tidak selalu mudah, sehingga

penulis mampu bertahan, tetap kuat, dan menjalani pekerjaan serta perkuliahan hingga akhirnya sampai di titik ini.

7. Terima kasih kepada Bpk. Rahmat Wibowo sebagai guru, mentor, serta pembimbing yang baik selama penulis belajar di dunia perpajakan. Membantu penulis dalam penyusunan skripsi dari awal hingga selesai.
8. Terima kasih yang tulus untuk teman-teman seperjuangan Anisa, Eka, Okta, Lala, Mila, Novia, Indri, Adit, Bu Cici, Kak Ilman, dan Kak Febri, yang tidak pernah Lelah mengingatkan satu sama lain untuk tetap berjuang selama 4 tahun terakhir, hingga kini mengenal dengan baik dan lebih dari sekadar teman kuliah.
9. Terima kasih yang tulus kepada Young K, yang telah meyakinkan penulis bahwa bekerja sembari kuliah tidak akan pernah sulit dan meyakinkan penulis untuk tidak berlari terlalu kencang, berjalan sudah cukup untuk sampai tepat waktu hingga penulis bisa menyelesaikan penelitian ini.
10. Meskipun tidak bisa berterima kasih kepada setiap orang secara individual, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua orang yang telah mendukung dan menyemangati penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, penulis dengan rendah hati memohon masukan dan rekomendasi yang akan membantu memperbaiki dan menyempurnakan karya tulis ini. Akhirnya, penulis berharap kepada Allah SWT agar segala bentuk dukungan, bantuan, dan bimbingan yang telah diberikan oleh semua pihak mendapatkan balasan yang terbaik dari-Nya, dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak.

Wassalamualaikum wr.wb.

Bekasi, 28 Juli 2026

Penulis

Noerdiana Nabilah Asshanti

DAFTAR ISI

	Halaman
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	4
1.3.2. Manfaat Penelitian.....	5
1.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.5 Pembatasan Masalah	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Teori Kepatuhan Pajak (<i>Tax Compliance Theory</i>).....	9
2.1.2 Teori <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	11
2.1.3 Teori Kepuasan Pengguna (<i>Expectation Confirmation Theory</i>).....	12
2.2 Deskripsi Konsep	13
2.2.1 Persepsi Kemudahan Wajib Pajak.....	13
2.2.2 Persepsi Kegunaan Wajib Pajak	14
2.2.3 Persepsi Kebermanfaatan Wajib Pajak	15
2.2.4 Persepsi Kepuasan Wajib Pajak.....	16

2.2.5	Kepatuhan Wajib Pajak	17
2.2.6	Kebijakan NIK sebagai NPWP	18
2.3	Penelitian Terdahulu	19
2.4	Kerangka Pemikiran	22
2.5	Pengembangan Hipotesis.....	24
2.5.1	Persepsi Kemudahan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	25
2.5.2	Persepsi Kegunaan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	26
2.5.3	Persepsi Kebermanfaatan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	28
2.5.4	Persepsi kepuasan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	30
BAB III METODE PENELITIAN		33
3.1	Jenis Penelitian.....	33
3.2	Populasi dan Sampel	34
3.2.1	Populasi	34
3.2.2	Teknik Pengambilan Sampel	35
3.2.3	Jumlah Sampel dan Dasar Penentuannya	35
3.2.4	Jenis dan Sumber Data.....	37
3.2.4.1	Data Primer	37
3.2.4.2	Data Sekunder.....	37
3.3	Definisi Operasional dan Indikator	38
3.3.1	Persepsi Kemudahan (X_1).....	38
3.3.2	Persepsi Kegunaan	39
3.3.3	Persepsi Kebermanfaatan.....	40
3.3.4	Persepsi Kepuasan.....	41
3.3.5	Kepatuhan Wajib Pajak	43
3.4	Teknis Analisis Data.....	50
3.4.1.	Analisis Statistik Deskriptif.....	51
3.4.2.	Uji Kualitas Instrumen Penelitian	52
3.4.2.1.	Uji Validitas	52
3.4.2.2.	Uji Reliabilitas	53
3.4.3.	Uji Asumsi Klasik	54
3.4.3.1.	Uji Normalitas	54

3.4.3.2. Uji Multikolinearitas	55
3.4.3.3. Uji Heteroskedastisitas	56
3.4.4. Analisis Regresi Linear Berganda	57
3.4.5. Uji Hipotesis	59
3.4.5.1. Uji t (Uji Parsial)	59
3.4.5.2. Uji F (Uji Simultan)	60
3.5. Koefisien Determinasi (R^2 dan Adjusted R^2)	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	63
4.2 Proses Pengumpulan Data Penelitian	64
4.3 Gambaran Umum Responden	65
4.4 Analisis Statistik Deskriptif	68
4.5 Hasil Uji Instrumen Penelitian	70
4.5.1 Uji Validitas	70
4.5.2 Uji Reliabilitas	75
4.6 Hasil Uji Asumsi Klasik	78
4.6.1. Uji Normalitas	78
4.6.2 Uji Multikolinearitas	79
4.6.3. Uji Heteroskedastisitas	81
4.7. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	83
4.8. Hasil Uji Hipotesis	85
4.8.1. Uji t	85
4.8.2. Uji F	87
4.9. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	87
4.10. Pembahasan Hasil Penelitian	89
4.10.1. Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	89
4.10.2. Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	91
4.10.3. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	93
4.10.4. Pengaruh Persepsi Kepuasan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	98
5.1 Kesimpulan	98

5.2.	Keterbatasan Penelitian	99
5.3	Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA.....		102
LAMPIRAN.....		108

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1 Skor Skala Likert.....	42
Tabel 3.2 Definisi Operasional Tabel.....	44
Tabel 4.1 Tabel Seleksi Sample	65
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	65
Tabel 4.3 Usia Responden.....	66
Tabel 4.4 Lama Menjadi Wajib Pajak	67
Tabel 4.5 Status Pekerjaan	68
Tabel 4.6 Hasil Analisis Statistik Deskriptif	68
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Kemudahan	70
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Kegunaan (X ₂).....	71
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Kebermanfaatan (X ₃).....	72
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Kepuasan (X ₄)	72
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	73
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Kemudahan (X ₁).....	75
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Kegunaan (X ₂).....	75
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Kebermanfaatan (X ₃).....	76
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Kepuasan (X ₄)	76
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	77
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas dengan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test..	78
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinearitas.....	80
Tabel 4.19 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser)	81
Tabel 4.20 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	83
Tabel 4.21 Ringkasan Hasil Uji t (Uji Parsial).....	86
Tabel 4.22 Hasil Uji F (ANOVA)	87
Tabel 4.23 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Model Summary).....	87
Tabel 4.24 Kesimpulan Hasil Hipotesis	97

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 4.1 Grafik Normal P-P Plot	79
Gambar 4.2 Scatterplot.....	82

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	108
Lampiran 2 Analisis Statistik Deskriptif	114
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Persepsi Kemudahan.....	114
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Persepsi Kegunaan.....	116
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Persepsi Kebermanfaatan	118
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Persepsi Kepuasan	120
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak.....	122
Lampiran 8 Hasil Uji Realibitas Persepsi Kemudahan.....	124
Lampiran 9 Hasil Uji Realibitas Persepsi Kegunaan.....	124
Lampiran 10 Hasil Uji Realibitas Persepsi Kebermanfaatan	124
Lampiran 11 Hasil Uji Realibitas Persepsi Kepuasan	124
Lampiran 12 Hasil Uji Realibitas Kepatuhan Wajib Pajak.....	125
Lampiran 13 Hasil Uji Normalitas	125
Lampiran 14 Grafik Normalitas.....	126
Lampiran 15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	126
Lampiran 16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	127
Lampiran 17 Scatterplot	127
Lampiran 18 Hasil Uji Autokorelasi.....	128
Lampiran 19 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	128
Lampiran 20 Hasil Uji t.....	129
Lampiran 21 Hasil Uji f.....	129
Lampiran 22 Hasil Uji Koefisien Determinasi	130
Lampiran 23 Hasil Tabulasi Kuisisioner	131
Lampiran 24 Surat Keputusan Dekan Falkutas Ekonomi.....	137
Lampiran 25 Kartu Seminar Proposal	138
Lampiran 26 Kartu Bimbingan.....	139
Lampiran 27 Daftar Riwayat hidup	140

Noerdiana Nabilah Asshanti

SKRIPSI NABILAH ASSHANTI

-  Quick Submit
-  Quick Submit
-  UNISMA Bekasi

Document Details

Submission ID**trn:oid::1:3611711563****Submission Date****Jul 15, 2026, 3:56 PM GMT+7****Download Date****Jul 15, 2026, 4:09 PM GMT+7****File Name****22_SKIRPSI_NABILAH.docx****File Size****608.4 KB****123 Pages****26,096 Words****203,257 Characters**

25% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Top Sources

- 21%  Internet sources
 - 14%  Publications
 - 11%  Submitted works (Student Papers)
-