

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILLING* , *E-BILLING*, *E-SPT*,
KUALITAS PELAYANAN DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kabupaten Dan Kota Bima)

***THE INFLUENCE OF IMPLEMENTATION E-FILING SYSTEM, E-
BILLING, E-SPT, QUALITY SERVICE AND TAX KNOWLEDGE TO
COMPLIANCE OF INDIVIDUAL TAXPAYER***

(A Case Study on compliance of individual Taxpayer in Bima)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh
M. AINUL YAQIN
20150420219

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2019**

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : M. Ainul Yaqin

Nomor Mahasiswa : 20150420219

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH PENERAPAN SISTEM E-FILLING, E-BILLING, E-SPT, KUALITAS PELAYANAN, DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di kabupaten Dan Kota Bima)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam karya ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 04 Maret 2019

M. Ainul Yaqin

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), Kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhan-Mulah kamu berharap”.

(QS. Al-Insyiroh: 6 - 8)

“life is like riding a bicycle. To keep your balance, you must keep moving”

(Albert Einstein)

“Saat Allah mendorongmu ke tebing, yakinlah kalau hanya ada dua hal yang mungkin terjadi. Mungkin saja Ia akan menangkapmu, atau Ia ingin kau belajar bagaimana caranya terbang”

(M. Ainul Yaqin)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini aku persembahkan untuk:

Kedua Orang Tuaku

Muhammad Amin dan Nunung Ernawati

Adik-adikku

Akhsani Takwim, Ainun Pratiwi Dan Khusnul Khotimah

PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

1. Allah SWT, atas segala karunia dan nikmat yang tak berkesudahan untukku. Terima kasih atas segala petunjuk, nikmat kesehatan dan bimbingan-Mu ya Rabb
2. Kedua Orang Tuaku yang senantiasa mendampingi, mendoakan, memberikan semangat dan motivasi dalam setiap langkahku. Terima kasih atas segala dukungan baik secara moril maupun materiil
3. Adik-adikku, Akhsani Takwim, Ainun Pratiwi Dan Khusnul Khotimah yang selalu memberikan semangat
4. Keluarga besarku yang selalu memberikan doa dan semangat, terima kasih banyak
5. Bapak Afrizal Tahar selaku dosen pembimbing skripsi, terima kasih telah menjadi pembimbing yang baik dan selalu memberikan masukan sehingga skripsi ini dapat selesai dengan lancar. Sukses dan sehat selalu untuk Bapak Afrizal dan keluarga
6. Seluruh Dosen Prodi Akuntansi, terima kasih atas bimbingan dan ilmu yang telah diberikan kepada saya selama kuliah ini.
7. Keluarga Depsosni 2018 (Agis, Laras, Nela, Nia, Widia, Irma, Risa, Rama, Sinthia, Vebri, Via, Mujahid, Dena dan Bagas). Dan juga seluruh komunitas deptsosni 2018 (Ayu, Yusti, Apri, Nanda, Zahra, Zindan, Aji, Dandi dwityas, Nisa, Ratna dan masih banyak lagi yang belum di sebutkan namanya) Terima kasih untuk semua support semangat dan doa yang sudah diberikan sampai pembuatan skripsi ini akhirnya terselesaikan
8. Teman Teman BKS HIMA 2018 dan seluruh Keluarga HIMA 2018 terima kasih atas semangat dan doa untukku, Sukses untuk kalian semua.
9. Sahabat-sahabatku yang sudah aku anggap sebagai saudaraku, terima kasih atas semangat dan doa untukku. Sukses untuk kalian dan semoga kita tetap menjadi keluarga sampai kapan pun
10. Teman-teman seperjuanganku, terima kasih untuk semua bantuan yang kalian berikan untukku dari penyusunan proposal sampai membantu olah dataku.
11. Semua pihak yang membantu saya dalam proses penyelesaian skripsi ini

INTISARI

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh penerapan sistem *e-filling*, *e-billing*, *e-spt*, kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Objek dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di Bima.

Dalam penelitian ini sampel dipilih menggunakan metode *convenience sampling* dan diperoleh 80 Wajib Pajak yang dijadikan Sampel. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara membagikan kuisioner kepada responden. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi berganda. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan uji statistik regresi berganda dengan SPSS.

Hasil analisis menunjukkan bahwa tidak semua variabel memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Variabel kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sedangkan variabel *e-filling*, *e-billing*, *e-spt*, dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Orang Pribadi.

Kata Kunci : *e-filling*, *e-billing*, *e-spt*, kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

ABSTRACT

This research was conducted to examine the influence of implementation e-filing system, e-billing, e-spt, quality service and tax knowledge to compliance of individual taxpayer. The object in this study is the individual taxpayer in Bima.

In this study the sample was selected using the convenience sampling method and obtained 80 taxpayers who were sampled. Data collection techniques in this study were conducted by distributing questionnaires to respondents. Hypothesis testing uses multiple regression analysis. Data processing is done by using multiple regression statistical tests with SPSS.

The results of the analysis show that not all variables have an influence on the compliance of individual taxpayers. Variable service quality does not have a positive influence on individual taxpayer compliance. While the variables e-filing, e-billing, e-spt and tax knowledge have a positive effect on individual taxpayer compliance.

Keywords: e-filing, e-billing, e-spt, service quality, Tax Knowledge, individual taxpayer compliance.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb

Alhamdulillah rabbil'alamin. Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan kasih sayang-Nya. Shalawat serta salam semoga tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad S.A.W, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul, **“PENGARUH PENERAPAN SISTEM E-FILLING, E-BILLING, E-SPT, KUALITAS PELAYANAN, DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di kabupaten Dan Kota Bima)”**

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti mendapatkan banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Kedua orang Tuaku yang senantiasa memberikan dukungan dan doa sehingga studi ini dapat selesai dengan lancar
2. Rizal Yaya, M.Sc., Akt, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Dr. Ahim Abdurrahi, S.E., M.Si., SAS., Ak., CA., selaku Kepala Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Drs. Afrizal Tahar, S.H., S.E., M.Acc., CA., Ak., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, saran dan solusi dalam penyusunan skripsi ini
5. Seluruh staf pengajar, Bapak/Ibu Dosen Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat
6. Sahabat, teman, dan semua orang tersayang penulis yang selalu memberikan semangat dan selalu ada selama saya menjalani perkuliahan ini

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan untuk perbaikan penelitian selanjutnya. Semoga penelitian yang sederhana ini dapat berguna bagi semuanya dan juga teman-teman yang ingin melakukan penelitian berikutnya khususnya untuk Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Wassalamu'alaikum wr.w

Yogyakarta, Maret 2019

M. Ainul Yaqin

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN | v |
| HALAMAN MOTO | vi |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vii |
| INTISARI | ix |
| ABSTRACT | x |
| KATA PENGANTAR | xi |
| DAFTAR ISI | xii |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Penelitian | 1 |
| B. Batasan Masalah Penelitian..... | 10 |
| C. Rumusan Masalah Penelitian | 10 |
| D. Tujuan Penelitian..... | 11 |
| E. Manfaat Penelitian | 11 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 13 |
| A. Landasan Teori..... | 13 |
| 1. <i>Theory Planned Behaviour (TPB)</i> | 13 |
| 2. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> | 16 |
| 3. Teori Bakti (Kewajiban Pajak Mutlak) | 20 |
| 4. Kepatuhan Wajib Pajak | 21 |
| 5. <i>e-filling</i> | 24 |
| 6. <i>e-Billing</i> | 26 |
| 7. <i>e-spt</i> | 28 |
| 8. kualitas pelayanan | 30 |
| 9. Pengetahuan Perpajakan..... | 33 |
| B. Penelitian Terdahulu Dan Penurunan Hipotesis | 36 |
| 1. Hubungan penerapan <i>e-filling</i> terhadap kepatuhan Wajib | |

| | |
|--|-----------|
| Pajak Orang Pribadi | 36 |
| 2. Hubungan penerapan <i>e-billing</i> terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi | 38 |
| 3. Hubungan penerapan <i>e-spt</i> terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi | 39 |
| 4. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi | 41 |
| 5. Hubungan Pengetahuan Perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi | 43 |
| C. Model Penelitian | 44 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 46 |
| A. Obyek dan Subyek Penelitian | 46 |
| B. Jenis dan Sumber Data | 46 |
| C. Teknik Pengambilan Sampel..... | 47 |
| D. Teknik Pengumpulan Data..... | 47 |
| E. Definisi Operasional Variabel..... | 48 |
| F. Teknik Analisis Data..... | 54 |
| a. Statistik Deskriptif | 54 |
| b. Uji Intrumen | 55 |
| c. Uji Asumsi Klasik..... | 56 |
| d. Uji Hipotesis Dan Analisis Data | 57 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 60 |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian | 60 |
| B. Karakteristik Responden | 61 |
| C. Uji Statistik Deskriptif | 63 |
| D. Uji Kualitas Data..... | 64 |
| E. Uji Asumsi Klasik..... | 68 |
| F. Uji Hipotesis | 71 |
| G. Pembahasan | 78 |
| BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN, SARAN DAN IMPLIKASI | 85 |
| A. Kesimpulan | 85 |
| B. Keterbatasan..... | 88 |
| C. Saran | 88 |
| D. Implikasi | 99 |
| Daftar Pustaka..... | 90 |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | |
|-----------------|----|
| Tabel 4.1..... | 61 |
| Tabel 4.2..... | 61 |
| Tabel 4.3..... | 63 |
| Tabel 4.4..... | 64 |
| Tabel 4.5..... | 65 |
| Tabel 4.6..... | 65 |
| Tabel 4.7..... | 66 |
| Tabel 4.8..... | 66 |
| Tabel 4.9..... | 67 |
| Tabel 4.10..... | 67 |
| Tabel 4.11..... | 69 |
| Tabel 4.12..... | 70 |
| Tabel 4.13..... | 71 |
| Tabel 4.14..... | 74 |
| Tabel 4.15..... | 75 |
| Tabel 4.16..... | 76 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|------------------|----|
| Gambar 2.1 | 45 |
|------------------|----|

