

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM ELEKTRONIK PENDAFTARAN,
PELAPORAN, PEMBAYARAN, DAN PEMOTONGAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

(Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Surabaya Gubeng)



Oleh:

MAYANG PUTRI SETYOWIDODO

NPM: 17.1.01.10775

Program Studi : Akuntansi

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2021**

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM ELEKTRONIK PENDAFTARAN,
PELAPORAN, PEMBAYARAN, DAN PEMOTONGAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

(Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Surabaya Gubeng)



Oleh:

MAYANG PUTRI SETYOWIDODO

NPM: 17.1.01.10775

Program Studi : Akuntansi

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2021**

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM ELEKTRONIK PENDAFTARAN,
PELAPORAN, PEMBAYARAN, DAN PEMOTONGAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

(Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Surabaya Gubeng)

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

Program Studi: Akuntansi

Konsentrasi: Akuntansi Sektor Publik & Perpajakan

Oleh:

MAYANG PUTRI SETYOWIDODO

NPM: 17.1.01.10775

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA
2021**

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM ELEKTRONIK PENDAFTARAN,
PELAPORAN, PEMBAYARAN, DAN PEMOTONGAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

(Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Surabaya Gubeng)

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

MAYANG PUTRI SETYOWIDODO

NPM : 17.1.01.10775

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 15 April 2021

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Fidiana, S.E., M.S.A.

Anggota : 1. Dr. Bambang Saryono, S.H., M.Ak., Ak., CA.

2. Dra. Yuliastuti Rahayu, M.S.A., Ak., CA.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Dr. Fidiana, S.E., M.S.A.

Ketua Program Studi S1 Akuntansi

Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA.



Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **Mayang Putri Setyowidodo**

N.P.M : **17.1.01.10775**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH PENERAPAN SISTEM ELEKTRONIK PENDAFTARAN, PELAPORAN, PEMBAYARAN, DAN PEMOTONGAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Surabaya Gubeng)

Diajukan untuk diuji pada tanggal 15 April 2021, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 15 April 2021
Yang membuat pernyataan,



Mayang Putri Setyowidodo

A. MAHASISWA

Nama : Mayang Putri Setyowidodo
NPM : 17.1.01.10775
Program Studi : S1 - Akuntansi
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 06 Juni 1999
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 3/1
Alamat Rumah : Jl. Demak Selatan 4/11 Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Jeti Setijorini
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Demak Selatan 4/11 Surabaya/ 087853355284
Alamat Kantor/Telepon : Jl. Undaan Wetan no.54 Surabaya/ 0315347500
Pekerjaan/Jabatan : Karyawan Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di : SD Muhammadiyah 11 Surabaya Tahun 2011
2. Tamat SLTP di : SMP Muhammadiyah 2 Surabaya Tahun 2014
3. Tamat SLTA di : SMAN 8 SURABAYA Tahun 2017
4. Pendidikan Tinggi (PT)

| Nama PT | Tempat | Semester | Tahun | Keterangan |
|---------|----------|----------|-----------|------------|
| STIESIA | Surabaya | I-VII | 2017-2021 | |

D. RIWAYAT PEKERJAAN

| Tahun | Bekerja di | Pangkat/Golongan | Jabatan |
|-------|------------|------------------|---------|
| | | | |

Dibuat dengan sebenarnya

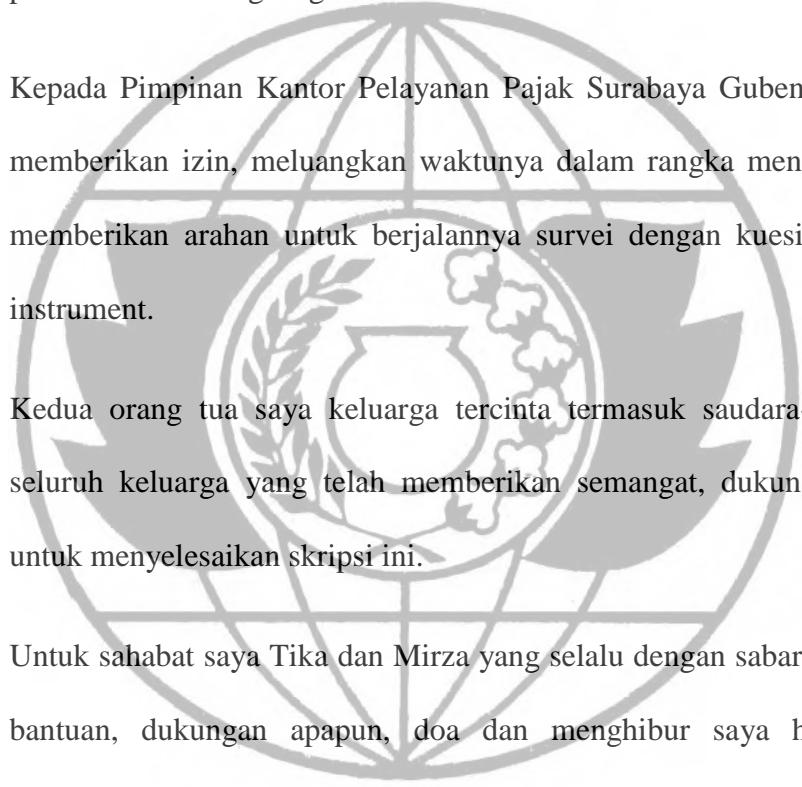
Mayang Putri Setyowidodo

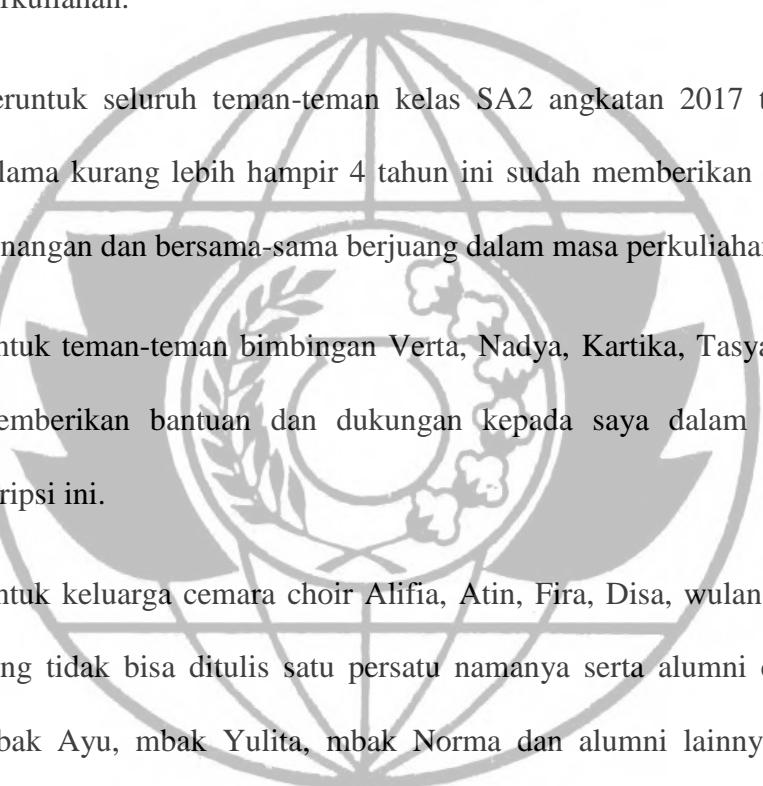
KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala karena atas hidayat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “PENGARUH PENERAPAN SISTEM ELEKTRONIK PENDAFTARAN, PELAPORAN, PEMBAYARAN, DAN PEMOTONGAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Gubeng Surabaya)”. Penulisan skripsi ini guna untuk mendapatkan gelar sarjana akuntansi dengan jurusan akuntansi sektor publik pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Dalam proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan kedua orang tua saya dan saudara-saudara saya yang senantiasa selalu mendoakan, memberi semangat, dukungan dan motivasi baik secara moral maupun material. Serta dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak yang membantu secara langsung maupun tidak langsung. Maka dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih sebesar-besarnya dengan tulus dan ikhlas kepada:

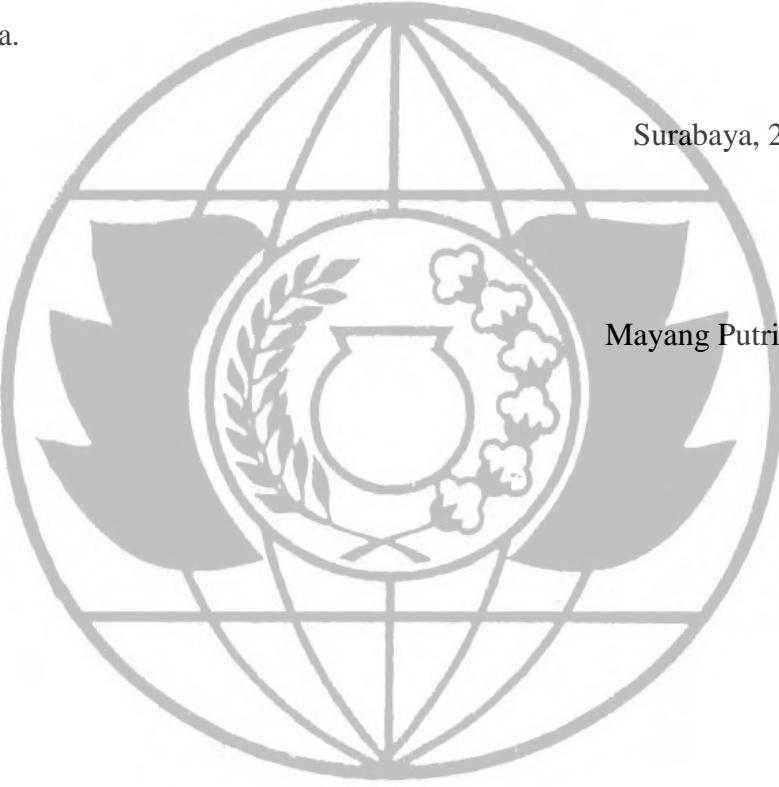
1. Ibu Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dr. Fidiana, S.E., M.S.A selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan serta dorongan semangat dengan penuh kesabaran kepada saya dalam rangka penyusunan skripsi.

- 
4. Bapak Dr. Maswar Patuh Priyadi, M.M., Ak., CA selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan pada setiap perwalian yang berlangsung.
 5. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
 6. Kepada Pimpinan Kantor Pelayanan Pajak Surabaya Gubeng yang telah memberikan izin, meluangkan waktunya dalam rangka mendukung serta memberikan arahan untuk berjalannya survei dengan kuesioner sebagai instrument.
 7. Kedua orang tua saya keluarga tercinta termasuk saudara-saudara dan seluruh keluarga yang telah memberikan semangat, dukungan dan doa untuk menyelesaikan skripsi ini.
 8. Untuk sahabat saya Tika dan Mirza yang selalu dengan sabar memberikan bantuan, dukungan apapun, doa dan menghibur saya hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
 9. Untuk sahabat-sahabat seperjuangan dalam menyelesaikan skripsi Indah, Adel, Fia, Lia, Vena yang selalu menghibur dan mendukung saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

- 
10. Untuk teman-teman ambyar saya sejak SMA Astri, Dilla, Nurul, Siwi, Jihan, Arma, Vita yang selalu memberi dukungan dan menghibur saya hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
 11. Dimas Arya Marcelino *as a support system* dan Keluarganya yang senantiasa memberikan do'a dan dukungan untuk kelancaran proses perkuliahan.
 12. Teruntuk seluruh teman-teman kelas SA2 angkatan 2017 tercinta yang selama kurang lebih hampir 4 tahun ini sudah memberikan kesan manis, kenangan dan bersama-sama berjuang dalam masa perkuliahan selama ini.
 13. Untuk teman-teman bimbingan Verta, Nadya, Kartika, Tasya yang selalu memberikan bantuan dan dukungan kepada saya dalam penyelesaian skripsi ini.
 14. Untuk keluarga cemara choir Alifia, Atin, Fira, Disa, wulan, dan lainnya yang tidak bisa ditulis satu persatu namanya serta alumni cemara choir mbak Ayu, mbak Yulita, mbak Norma dan alumni lainnya yang telah memberi banyak masukan baik serta dorongan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
 15. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan serta dukungan selama proses penulisan hingga penyelesaian skripsi ini saya mengucapkan terimakasih.

Dalam penyusunan penelitian ini, penulis menyadari bahwa penelitian skripsi ini jauh dari kata sempurna sehingga dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang dapat membangun demi kesempurnaan penyusunan skripsi ini. Semoga Tuhan YME senantiasa memberikan berkat-Nya yang melimpah kepada kita semua. Akhir kata, semoga skripsi yang telah tersusun ini dapat memberikan ilmu dan manfaat bagi para pembaca.

Surabaya, 27 Maret 2021



Mayang Putri Setyowidodo

DAFTAR ISI

| | |
|-------------------------------------|------|
| HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI | i |
| HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI | ii |
| HALAMAN JUDUL SKRIPSI..... | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI..... | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN | v |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP..... | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xv |
| ABSTRAK | xvi |
| <i>ABSTRACT</i> | xvii |

| | |
|---------------------------------|----------|
| BAB 1: PENDAHULUAN | 1 |
|---------------------------------|----------|

| | |
|-----------------------------------|---|
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 6 |
| 1.5 Ruang Lingkup Penelitian..... | 7 |

| | |
|--|----------|
| BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS | 8 |
|--|----------|

| | |
|---|----|
| 2.1 Tinjauan Teoritis | 8 |
| 2.1.1 Pajak | 8 |
| 2.1.2 Fungsi Pajak | 9 |
| 2.1.3 Sistem Pemungutan Pajak | 9 |
| 2.1.4 Wajib Pajak | 10 |
| 2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak | 10 |
| 2.1.6 <i>E-Registration</i> | 11 |
| 2.1.7 <i>E-Filling</i> | 12 |
| 2.1.8 <i>E-Billing</i> | 12 |
| 2.1.9 E-Bupot | 13 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 14 |
| 2.3 Rerangka Pemikiran..... | 16 |
| 2.4 Pengembangan Hipotesis..... | 17 |
| 2.4.1 Pengaruh Sistem <i>E-Registration</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | 17 |
| 2.4.2 Pengaruh Sistem <i>E-Filling</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak..... | 18 |
| 2.4.3 Pengaruh Sistem <i>E-Billing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak..... | 18 |
| 2.4.4 Pengaruh Sistem E-Bupot Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak..... | 19 |

| | |
|--------------------------------------|-----------|
| BAB 3: METODE PENELITIAN..... | 21 |
|--------------------------------------|-----------|

| | |
|---|-----------|
| 3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi | 21 |
| 3.2 Teknik Pengambilan Sampel | 21 |
| 3.3 Teknik Pengumpulan Data | 22 |
| 3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel..... | 23 |
| 3.5 Teknik Analisis Data | 27 |
| 3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif..... | 27 |
| 3.5.2 Uji Kualitas Instrumen | 27 |
| 3.5.3 Uji Asumsi Klasik | 28 |
| 3.5.4 Uji Hipotesis..... | 31 |
| BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 33 |
| 4.1 Hasil Penelitian | 33 |
| 4.1.1 Deskripsi Hasil Penelitian | 33 |
| 4.1.2 Deskriptif Karakteristik Responden | 33 |
| 4.1.3 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian | 36 |
| 4.1.4 Uji Kualitas Instrumen | 43 |
| 4.1.5 Uji Asumsi Klasik | 45 |
| 4.1.6 Analisis Regresi Linier Berganda..... | 50 |
| 4.1.7 Uji Kelayakan Model (Uji f) | 52 |
| 4.1.8 Uji Koefisien Determinasi (Uji R ²) | 53 |
| 4.1.9 Uji Hipotesis (Uji t)..... | 54 |
| 4.2 Pembahasan | 55 |
| 4.2.1 Pengaruh Sistem <i>E-Registration</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | 55 |
| 4.2.2 Pengaruh Sistem <i>E-Filling</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak..... | 56 |
| 4.2.3 Pengaruh Sistem <i>E-Billing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak..... | 56 |
| 4.2.4 Pengaruh Sistem <i>E-Bupot</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak..... | 57 |
| BAB 5: PENUTUP | 60 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 60 |
| 5.2 Keterbatasan | 61 |
| 5.3 Saran | 62 |
| JADWAL PENELITIAN | 63 |
| DAFTAR PUSTAKA | 64 |
| LAMPIRAN | 77 |

DAFTAR TABEL

Tabel

| | | |
|----|--|----|
| 1 | Proporsi Penerimaan Pajak | 2 |
| 2 | Penelitian Teradahulu | 15 |
| 3 | Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 34 |
| 4 | Deskripsi Responden Berdasarkan Umur | 34 |
| 5 | Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 35 |
| 6 | Deskripsi Responden Berdasarkan Wajib Pajak | 36 |
| 7 | Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepatuhan Wajib Pajak..... | 37 |
| 8 | Hasil Tanggapan Responden Tentang E-Registration | 37 |
| 9 | Hasil Tanggapan Responden Tentang E-Filling | 38 |
| 10 | Hasil Tanggapan Responden Tentang E-Billing..... | 39 |
| 11 | Hasil Tanggapan Responden Tentang E-Bupot | 40 |
| 12 | Kelas Interval | 41 |
| 13 | Hasil Uji Statistik Deskriptif..... | 41 |
| 14 | Hasil Uji Validitas..... | 44 |
| 15 | Hasil Uji Reabilitas | 45 |
| 16 | Hasil Uji Normalitas | 46 |
| 17 | Hasil Uji Multikolinearitas..... | 48 |
| 18 | Hasil Uji Autokorelasi..... | 50 |
| 19 | Hasil Uji Analisis Linier Berganda | 51 |
| 20 | Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)..... | 52 |
| 21 | Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R ²) | 53 |
| 22 | Hasil Uji Hipotesis (Uji T) | 54 |

DAFTAR GAMBAR

Gambar

| | | |
|---|--------------------------------------|----|
| 1 | Rerangka Pemikiran | 17 |
| 2 | Grafik Uji Normalitas | 47 |
| 3 | Grafik Uji Heteroskedastisitas | 49 |



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

| | | |
|---|--------------------------------|----|
| 1 | Kuesioner | 66 |
| 2 | Tabulasi Hasil Kuesioner | 70 |
| 3 | Hasil Output SPSS | 77 |

