

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM ELEKTRONIK PERPAJAKAN BAGI  
WAJIB PAJAK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI  
PERPAJAKAN**

**(Studi pada Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya  
Wonocolo)**



**Oleh:**

**URFI MUZAYYANA**

**NPM: 16.1.01.09836**

**Program Studi: Akuntansi**

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

**SURABAYA**

**2022**

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM ELEKTRONIK PERPAJAKAN BAGI  
WAJIB PAJAK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI  
PERPAJAKAN**  
(Studi pada Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya  
Wonocolo)



**Oleh:**

**URFI MUZAYYANA**

**NPM: 16.1.01.09836**

**Program Studi: Akuntansi**

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

**SURABAYA**

**2022**

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM ELEKTRONIK PERPAJAKAN BAGI  
WAJIB PAJAK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI  
PERPAJAKAN  
(Studi pada Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya  
Wonocolo)**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar**

**Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi: Akuntansi**

**Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan dan Sektor Publik**

**Oleh:**

**URFI MUZAYYANA**

**NPM: 16.1.01.09836**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**STIESIA SURABAYA**

**2022**

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM ELEKTRONIK PERPAJAKAN BAGI  
WAJIB PAJAK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI  
PERPAJAKAN**

(Studi pada Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya  
Wonocolo)

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

**URFI MUZAYYANA**  
NPM : 16.1.01.09836

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji  
Pada tanggal 27 Agustus 2022

Susunan Tim Penguji :


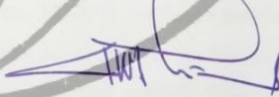
Ketua : Dr. Maswar Patuh Priyadi, M.M., Ak., CA.  
Anggota : 1. Dr. Bambang Suryono, S.H., M.Ak., Ak., CA.  
2. Dr. Fidiaana, S.E., M.S.A.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

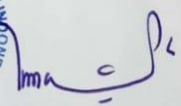
Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Akuntansi

   
Dr. Bambang Suryono, S.H., M.Ak., Ak., CA. Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA.



Ketua STIESIA

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

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **URFI MUZAYYANA**

N.P.M : **16.1.01.09836**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM ELEKTRONIK PERPAJAKAN BAGI WAJIB PAJAK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERPAJAKAN (STUDI PADA WAJIB PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA SURABAYA WONOCOLO)**

Dan diajukan untuk diuji pada tanggal 27 Agustus 2022 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 simbol 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 penulis 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, 27 Agustus 2022  
Yang membuat pernyataan,



**URFI MUZAYYANA**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Urfi Muzayyana  
NPM : 16.1.01.09836  
Program Studi : S1 Akuntansi  
Tempat/Tanggal Lahir : Sidoarjo, 27 Juli 1998  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 1/1  
Alamat Rumah : Jl. Jatisari Gg Musholla RT01 RW 04 No 01,  
Ds. Pepelegi, Kec. Waru – Kab. Sidoarjo  
Status : Belum Kawin

### B. ORANGTUA

Nama : Aminah  
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Jatisari Gg Musholla RT01 RW 04 No 01,  
Ds. Pepelegi, Kec. Waru – Kab. Sidoarjo  
Alamat Kantor/Telepon : -  
Pekerjaan/Jabatan : Ibu Rumah Tangga

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Negeri Pepelegi II tahun 2010
2. Tamat SLTP di SMP Muhammadiyah 2 Taman tahun 2013
3. Tamat SLTA di SMA Ulul Alb@b tahun 2016
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2016-2020	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Urfi Muzayyana

## **KATA PENGANTAR**

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillah, Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas segala rahmat dan karunia-Nya, dan shalawat serta salam tidak lupa dipanjatkan kepada junjungan Nabi Muhammad Shallahu Alaihi Wasallam yang memberikan keteladanan bagi umatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Pengaruh Penerapan Sistem Elektronik Perpajakan Bagi Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan (Studi Pada Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Wonocolo) ”.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi program studi Akuntansi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan karya ilmiah ini tidak lepas dari banyaknya dukungan, bimbingan, serta bantuan dari pihak-pihak terkait, sehingga pada kesempatan ini dengan rasa tulus penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat;

1. Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat serta nikmat sehat sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Rasulullah Muhammad SAW yang telah menyampaikan risalah dari langit untuk menumpas kejahilyahan umat terdahulu menjadi kebenaran yang haq sehingga

dapat dijadikan sebagai pedoman hidup seorang muslim untuk mencapai derajat jannah.

3. Orang tua saya Ibu "Aminah" dan Alm. Bapak "Alm. Marwoto" serta kakak saya "Lailiyatus Sholihah, Tas'an Rohadi, dan Riyanto Hadi Purnomo" tercinta yang senantiasa sabar, selalu memberi dukungan, semangat dan bantuan secara moriil dan materiil serta do'a yang tiada hentinya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Nur Fadrijih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
5. Ibu Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
6. Bapak Dr. Bambang Suryono, S.H., M.Ak., Ak., CA. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberi saran, bimbingan, motivasi dengan penuh kesabaran, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Mam Wiwiek selaku dosen wali SA-4 yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan pada setiap perwalian berlangsung selama perkuliahan.
8. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo yang telah memberikan izin riset untuk melakukan riset penelitian di KPP Pratama Surabaya Wonocolo.
9. Bapak dan Ibu Dosen beserta seluruh staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat berharga kepada penulis.



10. Sahabat rasa keluarga Saya, Bibi Jannatul Aliya, Soba Almas Ramadhanti, Siti Fatima Putri, Sri Indriani Idris, Ninis Febrianti, Karina Putri, Ferry Firman Zakaria, dan Pujo Taufiq, Terimakasih atas semua bantuan, Do'a, semangat dan dukungan yang diberikan kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.

11. Semua teman-teman seperjuangan selama menempuh perkuliahan di SA-4. Terimakasih atas semangat dan dukungannya, sehingga bersama-sama memberikan kekuatan dalam proses penyelesaian skripsi ini.

12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu dan mendukung penulis mulai dari proses perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda atas kebaikan dan pelajaran yang telah diberikan. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna untuk itu diharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun guna sempurnanya skripsi ini, serta diharapkan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

***Wassalamualiakum Warahmatullahi Wabarakatuh***

Surabaya, 27 Juli 2022

Urfi Muzayyana

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....	ii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	8
<b>BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	<b>10</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	10
2.1.1 Teory Atribusi (Attribution Theory) .....	10
2.1.2 E-Filling .....	11
2.1.3 E-Billing .....	14
2.1.4 E-Registration.....	15
2.1.5 Pengertian Penerapan E-Filling, E-Billing dan E-Registration .....	17
2.1.6 Pengertian Perpajakan .....	17
2.1.7 Pengertian Wajib Pajak .....	18
2.1.8 Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan .....	21
2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Rerangka Pemikiran dan/atau Rerangka Konseptual .....	24
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	24
2.4.1 Penerapan E-Filling Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan.....	25
2.4.2 Penerapan E-Billing Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan.....	25
2.4.3 Penerapan E-Registration Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan.....	26

<b>BAB 3 : METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi .....	27
3.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	28
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.3.1 Jenis Data .....	28
3.3.2 Sumber Data .....	28
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	30
3.4.1 Variabel Independent .....	30
3.4.2 Variabel Dependent .....	32
3.5 Teknik Analisis Data .....	32
3.5.1 Uji Validitas .....	32
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	33
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	33
3.5.4 Uji Hipotesis Simultan (Uji F) .....	34
3.5.5 Uji Hipotesis Parsial (Uji t) .....	34
<b>BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>36</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	36
4.1.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	36
4.1.2 Deskripsi Pengumpulan Data .....	38
4.1.3 Deskripsi Karakteristik Responden.....	38
4.1.4 Statistik Deskriptif .....	44
4.1.5 Uji Kualitas Data .....	46
4.1.6 Uji Asumsi Klasik.....	51
4.1.7 Analisis Regresi Linier Berganda .....	58
4.1.8 Pengujian Hipotesis.....	60
4.2 Pembahasan.....	62
<b>BAB 5 : PENUTUP.....</b>	<b>65</b>
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran .....	65
JADWAL PENELITIAN .....	67
DAFTAR PUSTAKA .....	68
LAMPIRAN – LAMPIRAN .....	71

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Deskripsi Pengumpulan Kuesioner .....	38
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	40
4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	41
5. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	42
6. Deskripsi Responden Berdasarkan Pengetahuan Pajak.....	42
7. Deskripsi Responden Berdasarkan Penggunaan <i>E-System</i> Perpajakan .....	43
8. Statistik Deskriptif.....	45
9. Hasil Uji Validitas e-Filling .....	47
10. Hasil Uji Validitas e-Billing .....	48
11. Hasil Uji Validitas e-Registration .....	48
12. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan .....	49
13. Hasil Uji Reabilitas .....	50
14. Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test.....	54
15. Hasil Uji Multikolinearitas .....	55
16. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	58
17. Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F).....	60
18. Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Konseptual .....	24
2. Uji Normalitas.....	53
3. Uji Heteroskedastisitas .....	57



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuisisioner Mengenai Penerapan E-System.....	71
2. Tabulasi Jawaban Responden e-Filling.....	79
3. Tabulasi Jawaban Responden e-Billing.....	82
4. Tabulasi Jawaban Responden e-Registration.....	85
5. Tabulasi Jawaban Responden Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan (Y).....	88
6. Hasil Uji Validitas e-Filling.....	91
7. Hasil Uji Validitas e-Billing.....	92
8. Hasil Uji Validitas e-Registration.....	93
9. Hasil Uji Reabilitas E-Filling dan Hasil Uji Reabilitas E-Billing.....	94
10. Hasil Uji Reabilitas E-Registration dan Hasil Uji Reabilitas Kepatuhan Wajib Pajak.....	95
11. Histogram dan Scatterplot.....	96
12. Hasil Uji Normalitas Data.....	98
13. Uji Heteroskedastisitas.....	99
14. Surat Tugas Bimbingan Penulisan Skripsi.....	100
15. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	101
16. Surat Ijin Riset Dari STIESIA.....	104
17. Surat Ijin Riset Dari KANWIL DJP JAWA TIMUR I.....	105
18. Surat Keterangan Selesai Riset.....	106
19. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian.....	107
20. Surat Keterangan Bebas Plagiasi.....	108







