

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILING* , PELAYANAN FISKUS
PERPAJAKAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama
Karangpilang Surabaya)**



Oleh :

FEBRONIA JUITA

NPM: 19.1.01.11657

PROGRAM STUDI : S1 AKUNTANSI

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2023

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM E-FILING, PELAYANAN FISKUS
PERPAJAKAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK**

**(Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama
Karangpilang Surabaya)**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi: Akuntansi
Konsentrasi: Akuntansi Sektor Publik dan Perpajakan**

Oleh:

FEBRONIA JUITA

NPM:19.1.01.11657

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2023

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM E-FILING, PELAYANAN FISKUS
PERPAJAKAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama
Karangpilang Surabaya)**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

FEBRONIA JUITA

NPM : 19.1.01.11657

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 20 Mei 2023

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Lilis Ardini, S.E., M.Si., Ak., CA.
Anggota : 1. Farida Idayati, S.E., M.S.A.
2. Dra. Endah Sulistyowati, M.S.A., Ak., CA.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

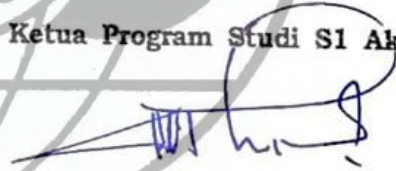
Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



Dr. Lilis Ardini, S.E., M.Si., Ak., CA.



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

Ketua STIESIA



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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : **FEBRONIA JUITA**

N.P.M. : **19.1.01.11657**

menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILING* , PELAYANAN FISKUS
PERPAJAKAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 20 Mei 2023, adalah hasil karya saya.

Dengan ini 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 penulisan 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, 20 Mei 2023

Yang membuat pernyataan



Febronia Juita

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Febronia Juita
Npm : 1910111657
Program studi : S1 Akuntansi
Tempat/tanggal lahir : Kenggu, 25 Juni 2001
Agama : Katholik
Jumlah saudara/ anak ke : 4/1
Alamat rumah : Amba Desa Watu Rambung RT/RW 001/01
Status : Pelajar

B. ORANG TUA

Nama : Sebastianus Sudir
Alamat rumah/telepon : Amba Desa Watu Rambung RT/RW 001/01.
Alamat kantor/telepon : -
Pekerjaan/jabatan : Wirausaha

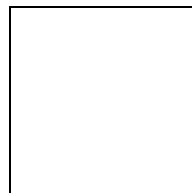
C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD : SDI Amba tahun 2013
2. Tamat SLTPA : SMPN 1 Lembor Raya tahun 2016
3. Tamat SLTA : SMAK Setia Bakti Ruteng tahun 2019
4. Pendidikan Tinggi (PT) : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

Nama PT	Tempat	Tahun	Semester	Keterangan
STIESIA	Surabaya	-	-	-

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya



Febronia Juita

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas rahmat dan kebaikannya serta doa dan dukungan orang tua kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan judul” pengaruh penerapan sistem e-filing, pelayanan fiskus perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak” sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana (S) Jurusan Akuntansi.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya penulis dapat melaluinya berkat adanya bimbingan bantuan dan dukungan serta nasehat dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. Nur Fadrijh Asyik, SE., M.,Si, AK., CA., Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., AK., CA Ketua Program Studi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dr.Lilis Ardini., S.E., M.Si., AK., CA Selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk meberikan kritik,saran, bimbingan maupun arahan dengan penuh kesabaran, sehingga skripsi dapat terselesaikan dengan baik.
4. Kedua orang tua tercinta, Bapak Basti dan Mama Paulina Dia, berserta saudara tercinta adik Alvin Eliv , dan Reva dan semua keluarga yang selalu memberikan doa dan dukungan semangatnya baik secara moral maupun

material yang sangat berarti selama masa perkuliahan dan saat pengerjaan skripsi.

5. Teman-teman kos Putri pak Soleh (Amelia Riberu, Kak Jela) yang senangtiasa menemani dan memberikan dukungan serta nasehat dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
6. Teruntuk orang istimewa Paulus Hendrawan Feris yang memberikan doa, dukungan serta nasehat kepada penulis hingga terselesainya penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, baik dalam hal isi penulisan maupun penulisanya. Oleh karena itu penulis dengan senang hati menerima kritikan dan saran yang bersifat membangun agar dapat membangun kesempurnaan dalam skripsi ini. Besar harapan semoga skripsi ini dapat membantu menunjang perkembangan ilmu dimasa yang akan datang dan memberi manfaat bagi semua orang.

Surabaya, 24 Maret 2023

Penulis

Febronia Juita

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL LUAR SKRIPSI	i
HALAM SAMPEL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN KEASLIAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	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 TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS 8	
2.1. Landasan Teoritis	8
2.1.1 Tinjauan Kepatuan	8

2.1.2 Pengertian Pajak.....	8
2.1.3 Fungsi Pajak.....	9
2.1.4 Syarat Pemungutan Pajak.....	10
2.1.5 Jenis-Jenis Pajak.....	11
2.1.6 Sistem Pemungutan Pajak.....	12
2.1.7 Kepatuhan Wajib Pajak.....	13
2.1.8 Penerapan Sistem E-Filing (Elektronic Filling).....	15
2.1.9 Pelayanan Fiskus.....	18
2.1.10 Sanksi Perpajakan.....	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Rerangka Pemikiran.....	21
2.4 Perumusan Hipotesis.....	22
2.4.1 Penerapan E-filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	22
2.4.2 Pelayanan Fiskus Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	23
2.4.3 Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	24
BAB 3 : METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Jenis Penelitian Dan Gambaran populasi (Objek Penelitian).....	26
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	27
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.4 Variabel dan defenisi Operasional Variabel.....	29
3.4.1 Variabel Independen.....	29
3.4.2 Variabel Dependen.....	31
3.5 Teknik Analisis Data.....	32

3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif	32
3.5.2 Uji Kualitas Data.....	33
3.5.2.1 Uji Validasi	33
3.5.2.2 Uji Rehabilitas	33
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	34
3.5.3.1 Uji Normalitas	34
3.5.3.2 Uji Multikolinieritas	34
3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas	34
3.5.3.4 Analisis Linear Berganda	35
3.5.3.5 Uji Hipotesis	36
3.5.3.5.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	36
3.5.3.5.2 Uji Kelayakan Moden (Uji F)	36
3.5.3.5.3 Uji Parsial (Uji t).....	36
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Hasil Penelitian	38
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	38
4.1.2 Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	41
4.2 Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	41
4.2.1 Deskripsi Responden.....	41
4.2.2 Hasil Uji Statistik Deskrpsi.....	45
4.2.3 Hasil Uji Instrumen	47
4.2.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	50
4.2.5 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	54

4.2.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	56
4.2.7 Hasil Uji Statistik F (Uji F).....	57
4.2.8 Hasil Uji Parsial (Uji t)	58
4.3 Pembahasan.....	60
4.3.1 Pengaruh Penerapan Sistem e-filling terhadap Kepatuhan Wajib pajak.....	61
4.3.2 Pengaruh Pelayanan Fiskus Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	64
4.3.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	65
BAB 5 : PENUTUP	68
5.1 Simpulan	68
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	69
5.3 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	75

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Skala <i>Liker</i>	28
2. Jenis Kelamin Responden	42
3. Usia Responden	43
4. Tingkat Pendidikan Responden	44
5. Pekerjaan Responden	45
7. Hasil Uji Validitas Penerapan Sistem <i>E-Filling</i>	47
8. Hasil Uji Validitas Pelayanan Fiskus Perpajakan	48
9. Hasil Uji Validitas Sanksi Perpajakan	48
10. Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak	49
11. Hasil Uji Reabilitas	50
12. Hasil Uji <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov</i>	51
13. Hasil Uji Multikolinearitas	52
14. Hasil Uji Regresi Berganda.....	54
15. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	56
16. Hasil Uji Model Kelayakan (Uji F)	57
17 Hasil Uji Parsial (Uji t)	58

DAFTAR GAMBAR

1. Rerangka Pemikiran	22
2. Struktur Organisasi KPP Pratama Karangpilang Suarabya	40
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	53



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian	75
2. Tabulasi Hasil Kuesioner Penelitian	79
3. Hasil Output Pengelolaan Data Menggunakan SSPS Versi 26.....	91
4. Surat Pengantar Dosen Pembimbing.....	105
5. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	106
6. Surat Ijin Riset dari STIESIA	107
7. Surat Keterangan Selesai Riset	108
8. Sertifikat Seminar Hasil	109
9. Surat Bebas Plagiasi	110

