

**PENGARUH PENERAPAN E-FILING,
KUALITAS PELAYANAN DAN KESADARAN
WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM
MENYAMPAIKAN SPT TAHUNAN DI KPP
SALATIGA**



TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Skripsi
Program Diploma IV (Sarjana Terapan) pada Program Diploma IV (Sarjana
Terapan) Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

Alifia Azka Khusnul Muna

40011419650217

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
AKUNTANSI PERPAJAKAN
DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2023

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Nama : Alifia Azka Khusnul Muna
Nomor Induk Mahasiswa : 40011419650217
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh penerapan e-filing, kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menyampaikan SPT tahunan di KPP salatiga.

Semarang, 10 Juli 2023

Dosen Pembimbing



Maya Aresteria, S.E., M.Si., Ak.

NIP. 198707122019032013

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Alifia Azka Khusnul Muna
Nomor Induk Mahasiswa : 40011419650217
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh Penerapan E-Filing, Kualitas Pelayanan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Menyampaikan SPT Tahunan Di KPP Salatiga

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 20 Juli 2023

Tim Penguji

1. Maya Aresteria S.E., M.Si., Ak. (.....)
2. Deddy Sulestiyono, S.E., S.T., MM (.....)
3. Eiffeliena N.F.P., S.E., Akt., M.M., M.Fin. An (.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya Alifia Azka Khusnul Muna , menyatakan bahwa tugas akhir/skripsi dengan judul: Pengaruh penerapan e-filing, kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak dalam kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menyampaikan SPT Tahunan di KPP salatiga yang disusun untuk melengkapi pesyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Diploma IV (S1 Terapan) Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro adalah hasil tulisan saya sendiri.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tugas akhir/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 penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik tugas akhir/skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 10 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Alifia Azka Khusnul M

NIM. 40011419650217

**Pengaruh Penerapan E-Filing, Kualitas Pelayanan Dan Kesadaran Wajib
Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam
Menyampaikan SPT Tahunan Di KPP Salatiga**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari penerapan e-filing, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Kota Salatiga. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner ke pelaku wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Kota Salatiga. Jumlah responden pada penelitian ini berjumlah 100 pelaku wajib pajak. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan e-filing tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, kualitas pelayanan juga tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, kualitas pelayanan pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata kunci: Penerapan E-Filing; Kualitas Pelayanan; Kesadaran Wajib Pajak; Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Menyampaikan SPT Tahunan

The Influence of E-Filing Implementation, Service Quality and Taxpayer Awareness of Individual Taxpayer Compliance in Submitting Annual SPT at KPP Salatiga

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of the implementation of e-filing, service quality, awareness of taxpayers on taxpayer compliance at the Salatiga City Tax Service Office (KPP). This research is a quantitative research using primary data collected by distributing questionnaires to taxpayers who are registered at the Pratama Tax Service Office (KPP) in Salatiga City. The number of respondents in this study amounted to 100 taxpayers. The results of this study indicate that the application of e-filing has no effect on individual taxpayer compliance, service quality also has no effect on individual taxpayer compliance, taxpayer awareness has a positive effect on individual taxpayer compliance, tax service quality has no effect on individual taxpayer compliance. influence on individual taxpayer compliance.

Keywords: Application of E-Filing; Service quality; Taxpayer Awareness; Compliance of Individual Taxpayers in Submitting Annual SPT

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Penerapan e-Filing, Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Menyampaikan SPT Tahunan di KPP Salatiga”, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana Terapan (S.Tr) Jurusan Akuntansi Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum. selaku rektor Universitas Diponegoro
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Budiyo, M.Si., selaku dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro
3. Ibu Maya Aresteria, S.E., M.Si., Ak. selaku dosen pembimbing skripsi atas segala bimbingan, arahan serta saran yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Ibu Alfita Rakhmayani, S.E., M.Ak. selaku dosen wali yang telah membantu penulis dalam mengikuti dan menyelesaikan studi di Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
5. Seluruh staff pengajar Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
6. Kedua orang tua penulis, Wiyono dan Kurniawati yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat serta atas kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis yang merupakan anugrah terbesar dalam hidup. Penulis berharap dapat menjadi anak yang dapat membanggakan.

7. Keluarga penulis yang selalu memberikan doa dan dukungan penuh kepada penulis.
8. Seluruh teman-teman penulis di Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro angkatan 2019 yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu. Terimakasih atas dukungan dan pertemanan selama ini.
9. Seluruh responden yang telah memberikan waktu dan informasi untuk membantu penyelesaian skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah dengan tulus ikhlas memberikan doa dan motivasi sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini beserta bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Semarang, 10 Juli 2023

Penulis,



Alifia Azka Khusnul Muna

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR/SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABLE	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
1.4 Sistematika Penulisan	10
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu	12
2.2 Kerangka Pemikiran	21
2.3 Hipotesis Penelitian	21
BAB III	24
METODE PENELITIAN	25
3.1 Definisi Operasional Variabel	25
3.2 Populasi dan Sampel	27
3.3 Jenis dan Sumber Data	29
3.4 Metode Pengumpulan Data	30
3.5 Metode Analisis	31
BAB IV	37
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	37
4.2 Analisis Data	40
4.3 Interpretasi Hasil Penelitian	56

BAB V.....	60
PENUTUP.....	60
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Implikasi.....	61
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	62
5.4 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Ringkasan Penelitian Terdahulu yang Menjadi Acuan	19
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	27
Tabel 3.2	Pernyataan Persetujuan.....	31
Tabel 4.1	Data Kuesioner Responden.....	38
Tabel 4.2	Jenis Kelamin Responden.....	39
Tabel 4.3	Usia Responden.....	39
Tabel 4. 4	Jenis Pekerjaan Responden	40
Tabel 4.5	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	41
Tabel 4. 6	Hasil Uji Validitas Variabel Penerapan E-Filing	43
Tabel 4. 7	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	44
Tabel 4. 8	Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak.....	44
Tabel 4. 9	Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	45
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4. 11	Hasil Uji Normalitas.....	47
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinearitas	48
Tabel 4. 13	Hasil Uji Gleser	49
Tabel 4. 14	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	50
Tabel 4. 15	Hasil Uji Koefisien Determinan (R Square)	52
Tabel 4. 16	Hasil Uji Statistik F	53
Tabel 4. 17	Hasil Uji Statistik t	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	21
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 (Surat Persetujuan Penelitian).....	67
Lampiran 2 (Hasil Tabulasi Variabel Penerapan e-Filing)	68
Lampiran 3 (Hasil Tabulasi Variabel Kualitas Pelayanan).....	71
Lampiran 4 (Hasil Tabulasi Variabel Kesadaran Wajib Pajak)	74
Lampiran 5 (Hasil Tabulasi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak).....	77
Lampiran 6 (Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif)	80
Lampiran 7 (Hasil Uji Kualitas Data (Uji Validitas)).....	81
Lampiran 8 (Hasil Uji Kualitas Data (Uji Realibilitas))	85
Lampiran 9 (Hasil Uji Asumsi Klasik)	87
Lampiran 10 (Pernyataan Kuesioner)	88
Lampiran 11 (Menyebarkan kuesioner di KPP Salatiga).....	93
Lampiran 12 (Meminta izin mengambil data di KPP Salatiga)	94