

# **PENGARUH KUALITAS TEKNOLOGI INFORMASI DJP TERHADAP KEPATUHAN PAJAK**

**(Studi Empiris Pada WP OP Non Karyawan di KPP  
Pratama Ponorogo)**



## **SKRIPSI**

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

Disusun oleh :

**Ema Asharia Oktaviani**

**40011419650027**

**SEKOLAH VOKASI  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2023**

**PENGARUH KUALITAS TEKNOLOGI  
INFORMASI DJP TERHADAP KEPATUHAN  
PAJAK**

**(Studi Empiris Pada WP OP Non Karyawan di KPP  
Pratama Ponorogo)**



**SKRIPSI**

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

Disusun oleh :

**Ema Asharia Oktaviani**

**40011419650027**

**SEKOLAH VOKASI  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2023**

## PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Ema Asharia Oktaviani  
Nomor Induk Mahasiswa : 40011419650027  
Fakultas : Sekolah Vokasi  
Program Studi : D-IV Akuntansi Perpajakan  
Judul Tugas Akhir/ Skripsi : **PENGARUH KUALITAS TEKNOLOGI  
INFORMASI DJP TERHADAP KEPATUHAN  
PAJAK**  
(Studi Empiris Pada WP OP Non Karyawan di  
KPP Pratama Ponorogo)

Semarang, 09 Juni 2023

Dosen Pembimbing,



Herry Laksito S.E., Ak., M.Adv.Acc

NIP. 196905061999031002

## PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Ema Asharia Oktaviani  
Nomor Induk Mahasiswa : 400111419650027  
Fakultas : Sekolah Vokasi  
Program Studi : D-IV Akuntansi Perpajakan  
Judul Tugas Akhir/Skripsi : **PENGARUH KUALITAS TEKNOLOGI  
INFORMASI DJP TERHADAP KEPATUHAN  
PAJAK (Studi Empiris Pada WP OP Non-  
Karyawan di KPP Pratama Ponorogo)**

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 22 Juni 2023

Tim Penguji :

1. Herry Laksito

()

2. Apip

()

3. Eiffelrena M.F.P

(.....)

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Ema Asharia Oktaviani menyatakan bahwa tugas akhir/skripsi dengan judul: **PENGARUH KUALITAS TEKNOLOGI INFORMASI DJP TERHADAP KEPATUHAN PAJAK** (Studi Empiris Pada WP OP Non-Karyawan di KPP Pratama Ponorogo) yang disusun untuk melengkapi persyaratan 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 , 9 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



Ema Asharia Oktaviani

NIM. 40011419650027

## ABSTRAK

Meskipun secara umum jumlah kepatuhan WP OP meningkat beberapa tahun terakhir namun pada kenyataannya kepatuhan WP OP Non-karyawan terus mengalami penurunan setiap tahun. Salah satu yang dilakukan dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak adalah melakukan reformasi pajak pada bidang teknologi informasi. Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh kualitas teknologi informasi DJP (*e-Registration, e-Filing, e-Billing*) terhadap kepatuhan pajak. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan pajak dan variabel independennya adalah kualitas teknologi informasi (*e-Registration, e-Filing, e-Billing*).

Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi non-karyawan yang terdaftar di KPP Pratama Ponorogo. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi berganda. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dimana data didapatkan melalui penyebaran kuesioner dengan metode *purposive sampling*. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dengan menggunakan *software\_SPSS Ver.26 for Windows*. Total kuesioner yang dianalisis adalah sejumlah 100 kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas teknologi informasi *e-Registration*, kualitas teknologi informasi *e-Filing*, kualitas teknologi informasi *e-Billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci : Kualitas teknologi informasi (*e-Registration, e-Filing, e-Billing*)

## ABSTRACT

*Although in general, the sum of individual compliance has increased in recent years, non-employee individual taxpayer continues to decrease every year. One of the things that have been done to increase taxpayer compliance is to carry out tax reform of information technology. This study has the purpose of aims to investigate DGT information technology quality (e-Registration, e-Filing, e-Billing) on tax compliance. The dependent variable in this study is tax compliance and the independent variables are DGT information technology quality (e-Registration, e-Filing, e-Billing).*

*Respondents in this study are non-employee individual taxpayers who are registered at Ponorogo STO. The analysis technique used is the technique of multiple regression analysis. This study used quantitative research methods, where data was obtained by distributing questionnaires with Purposive Sampling methods. Fata analysis in this research used multiple linear regression analysis with SPSS 26 version for Windows. The total number of questionnaires was analyzed is 100 questionnaires.*

*The result of this research indicates of the quality of e-Registration technology, he quality of e-Filing information technology, the quality of e-Billing information technology had a positive and significant effect on taxpayer compliance.*

*Keywords : e-Registration, e-Filing, e-Billing information technology quality*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS TEKNOLOGI INFORMASI DJP TERHADAP KEPATUHAN PAJAK”** (Studi Empiris Pada WP OP Non-Karyawan di KPP Pratama Ponorogo)” dapat selesai dengan baik. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu menyelesaikan studi Sarjana Terapan pada Program Diploma IV (S1 Terapan) Jurusan Akuntansi Perpajakan, Fakultas Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.

Selama proses penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan bimbingan, saran, bantuan, dukungan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis dengan ketulusan hati mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Drs. Dul Muid, M.Si., Akt selaku Ketua Program Studi Akuntansi Perpajakan Fakultas Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro, Semarang dan dosen wali yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Herry Laksito S.E., Ak., M.Adv.Acc selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan pengarahan, bimbingan, serta motivasi sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
3. Seluruh dosen Program Studi Akuntansi Perpajakan Fakultas Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro atas ilmu yang bermanfaat yang telah diajarkan dan segenap staf karyawan yang telah membantu selama proses perkuliahan.
4. Bapak dan Ibu tercinta, Muhammad Kamdani dan Sutikah, yang selalu memberikan dukungan, doa, motivasi dan perhatian tanpa henti kepada penulis.
5. Adik tercinta, Dwi Ina Febriyanti yang selalu menjadi teman terbaik.
6. Kartika Yunita Permatasari, yang selalu memberikan motivasi, dukungan, dan saran berharga selama proses penyusunan skripsi.
7. Nenek Wagiyem dan Yoetiatun, yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun materiil kepada penulis.
8. Pakde Parokah, Budhe Katini, Sepupu Amelia Diva Setiani yang selalu memberikan dukungan moril kepada penulis.
9. Nadia Cindy Merdianifa, Mela Desi Rahmawati, Yafi Hafiz Tsany Affandy, Habibba Nur'anisa, Daffa Bagus Andhika yang tetap menjadi salah satu sahabat penulis selama betahun-tahun.
10. Teman-teman seperjuangan Dennysa Alhikmah, Dita Sofiana, Nabila Raihana, Satrio Siseno, Lutfan Nur Islam yang telah membantu penulis selama masa perkuliahan maupun proses pengerjaan skripsi ini.
11. Teruntuk Mark Lee yang selalu memberikan motivasi dan karya terbaik sehingga mampu menjadi motivasi penulis



12. Member NCT dan IKON yang selalu memberikan hiburan dan karya terbaik sehingga dapat menghibur penulis dikala merasa lelah dan jenuh.
13. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis selama masa perkuliahan maupun dalam proses pengerjaan skripsi ini.
14. *Last but not least, i wanna thank me. I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me, for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting*

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi penulisan yang lebih baik di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan. Terima kasih

Semarang , Juni 2023

Penulis,

Ema Asharia Oktaviani

NIM. 40011419650027

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI .....	i
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah.....	9
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	10
1.3.1 Tujuan .....	10
1.3.2 Kegunaan.....	11
1.4 Sistematika Penelitian .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
2.1 Teori <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	13

2.2	Kepatuhan Pajak.....	14
2.3	Kualitas Teknologi Informasi.....	15
2.3.1	<i>E-Registration</i> .....	15
2.3.2	<i>E-Filing</i> .....	16
2.3.3	<i>E-Biling</i> .....	17
2.4	Penelitian Terdahulu.....	17
2.5	Kerangka Teoritis .....	23
2.6	Pengembangan Hipotesis.....	24
2.6.1	Pengaruh Kualitas Teknologi Informasi <i>E-Registration</i> Terhadap Kepatuhan Pajak.....	24
2.6.2	Pengaruh Kualitas Teknologi Informasi <i>E-Filing</i> Terhadap Kepatuhan Pajak.....	25
2.6.3	Pengaruh Kualitas Teknologi Informasi <i>E-Billing</i> Terhadap Kepatuhan Pajak.....	26
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>28</b>
3.1	Definisi Operasional Variabel .....	28
3.1.1	Variabel Dependen.....	28
3.1.2	Variabel Independen .....	28
3.2	Populasi dan Sampel.....	31
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	33

3.4	Metode Pengumpulan Data .....	33
3.5	Metode Analisis Data .....	34
3.5.1	Uji Statistik Deskriptif .....	34
3.5.2	Uji Reliabilitas .....	35
3.5.3	Uji Validitas .....	35
3.5.4	Uji Asumsi Klasik.....	36
3.5.5	Analisis Regresi Linier Berganda .....	37
3.5.6	Pengujian Hipotesis.....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>40</b>
4.1	Definisi Objek Penelitian .....	40
4.2	Analisis Data .....	42
4.2.1	Uji Statistik Deskriptif .....	42
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	43
4.2.3	Uji Validitas .....	44
4.2.4	Uji Asumsi Klasik.....	45
4.3	Pengujian Hipotesis.....	48
4.3.1	Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	48
4.3.2	Uji Signifikansi Parameter Simultan (Uji F).....	49
4.3.3	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji T) .....	50
4.4	Interpretasi Hasil Penelitian .....	52

4.4.1	Pengaruh Kualitas Teknologi Informasi <i>E-Registration</i> Terhadap Kepatuhan Pajak.....	52
4.4.2	Pengaruh Kualitas Teknologi Informasi <i>E-Filling</i> Terhadap Kepatuhan Pajak.....	53
4.4.3	Pengaruh Kualitas Teknologi Informasi <i>E-Billing</i> Terhadap Kepatuhan Pajak.....	54
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>55</b>
5.1	Kesimpulan.....	55
5.2	Keterbatasan .....	56
5.3	Saran.....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>57</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>61</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Realisasi Pendapatan Negara 2012-2022.....	1
Tabel 1. 2 Rasio Kepatuhan WP OP Karyawan dan Non-Karyawan Tahun 2017-2021 di Indonesia .....	3
Tabel 1. 3 Data Kepatuhan WP OP Non-Karyawan.....	3
Tabel 1. 4 Data Kepatuhan WP OP Non-Karyawan di KPP Pratama Ponorogo...	4
Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	29
Tabel 4. 1 Seleksi Penelitian Sampel .....	40
Tabel 4. 2 Profil Responden.....	41
Tabel 4. 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	42
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas .....	43
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas One Sample Kolmogorov-Smirnov .....	45
Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolinieritas .....	47
Tabel 4. 8 Hasil Uji Glejser.....	47
Tabel 4. 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	48
Tabel 4. 10 Hasil Uji Signifikansi Parameter Simultan (Uji F) .....	49
Tabel 4. 11 Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji T).....	50
Tabel 4. 12 Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis Uji T .....	52

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Kerangka Teoritis.....	23
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	46
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot .....	48

## LAMPIRAN

Lampiran A Surat Izin Penelitian.....	61
Lampiran B Surat Keterangan Bebas Plagiarisme.....	64
Lampiran C Kuesioner Penelitian.....	65
Lampiran D Rekapitulasi Jawaban Responden.....	70
Lampiran E Hasil Uji Statistik.....	82
Lampiran F Hasil Uji Reliabilitas.....	83
Lampiran G Hasil Uji Validitas.....	85
Lampiran H Uji Normalitas.....	89
Lampiran I Hasil Uji Multikolinieritas.....	90
Lampiran J Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	91
Lampiran K Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	92
Lampiran L Hasil Uji Signifikansi Parameter Simultan (Uji F).....	93
Lampiran M Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji T).....	94