

**PENGARUH IMPLEMENTASI *E-FILING*, EFEKTIVITAS  
PERPAJAKAN, PERAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE* DAN  
KUALITAS TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**(Studi pada UMKM yang terdaftar sebagai Wajib Pajak di Kantor  
Pelayanan Pajak Pratama Cirebon Satu)**



**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:

**Adelia Dwi Meidina Putri**

**40011419650060**

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)  
AKUNTANSI PERPAJAKAN  
DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN  
SEKOLAH VOKASI  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
2023**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
1.4 Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Penelitian Terdahulu .....	19
2.3 Kerangka Pemikiran .....	26
2.4 Hipotesis.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>32</b>
3.1 Definisi Operasional Variabel.....	32
3.2 Populasi dan Sampel .....	35
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	38
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	39
3.5 Metode Analisis.....	40
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>47</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	47
4.2 Analisis Data .....	49
4.3 Interpretasi Hasil .....	64

<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>69</b>
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Keterbatasan .....	70
5.3 Saran.....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>77</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 3.1 Data Sektor UMKM di Kota Cirebon .....	36
Tabel 4.1 Hasil Pengumpulan Data.....	47
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia .....	48
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas .....	52
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	54
Tabel 4.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	57
Tabel 4.8 Hasil Uji F.....	58
Tabel 4.9 Hasil Uji t Implementasi <i>E-Filing</i> .....	59
Tabel 4.10 Hasil Uji t Efektivitas Perpajakan .....	60
Tabel 4.11 Hasil Uji t Peran <i>Account Representative</i> .....	61
Tabel 4.12 Hasil Uji t Kualitas Teknologi Informasi.....	61
Tabel 4.13 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	62

## DAFTAR GAMBAR


Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	27
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	53
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	56

## PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Adelia Dwi Meidina Putri  
Nomor Induk Mahasiswa : 40011419650060  
Fakultas : Sekolah Vokasi  
Program Studi : D4 Akuntansi Perpajakan  
Judul Tugas Akhir/ Skripsi : Pengaruh Implementasi *E-Filing*, Efektivitas  
Perpajakan, Peran *Account Representative*, dan Kualitas Teknologi Informasi  
Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Semarang, 12 Juni 2023

Dosen Pembimbing



Clara Yully Diana Ekaristi, S.E., M.Acc.

NIP. 198107282005012003

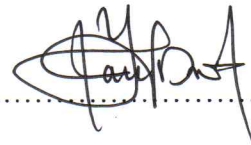
## PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Adelia Dwi Meidina Putri  
Nomer Induk Mahasiswa : 40011419650060  
Fakultas : Sekolah Vokasi  
Program Studi : D4 Akuntansi Perpajakan  
Judul Tugas Akhir/ Skripsi : Pengaruh Implementasi *E-Filing*, Efektivitas  
Perpajakan, Peran *Account Representative*, dan  
Kualitas Teknologi Informasi Terhadap Kepatuhan  
Wajib Pajak

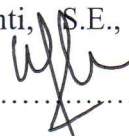
Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 30 Juni 2023

Tim Penguji

1. Clara Yully Diana Ekaristi, S.E., M.Acc. (.....)



2. Eiffeliena Nur'aini Fisikaningputri Purwienanti, S.E., Akt., M.M.,  
M.Fin.An. (.....)



3. Naila Hanum, S.E., M.Acc. (.....)



## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya, Adelia Dwi Meidina Putri, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **Pengaruh Implementasi *E-Filing*, Efektivitas Perpajakan, Peran *Account Representative*, dan Kualitas Teknologi Informasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak** 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 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 penulisan lain, 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 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, 12 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



Adelia Dwi Meidina Putri

NIM. 40011419650060



## ABSTRAK

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu perilaku wajib pajak dalam memenuhi tanggung jawab perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi *e-filing*, efektivitas perpajakan, peran *account representative*, dan kualitas teknologi informasi terhadap kepatuhan wajib pajak.

Populasi dalam penelitian ini menggunakan wajib pajak UMKM yang telah terdaftar di KPP Pratama Cirebon Satu. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan melalui *simple random sampling*, dengan jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan pengolahan uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji hipotesis, dan uji analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi *e-filing*, efektivitas perpajakan, peran *account representative*, dan kualitas teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata Kunci:** implementasi *e-filing*, efektivitas perpajakan, peran *account representative*, kualitas teknologi informasi, kepatuhan wajib pajak.

## **ABSTRACT**

*Taxpayer compliance is a behaviour of taxpayers in fulfilling their tax responsibilities in accordance with applicable tax laws and regulations. This study aims to analyse the effect of the implementation of e-filing, tax effectiveness, the role of account representatives, and the quality of information technology on taxpayer compliance.*

*The population in this study uses small and medium enterprise taxpayers who have been registered at Pratama Cirebon Satu Tax Office. The sampling method used in this study was carried out through simple random sampling, with a total sample of 100 respondents. Data collection was carried out through distributing questionnaires. The data analysis method used is a quantitative descriptive research method with processing data quality tests, classical assumption tests, hypothesis testing, and multiple linear regression analysis tests. The results of this study indicate that the implementation of e-filing, the effectiveness of taxation, the role of account representatives, and the quality of information technology have a positive and significant effect on taxpayer compliance.*

**Keywords:** *e-filing implementation, taxation effectiveness, account representative's role, quality of information technology, taxpayer compliance.*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamin, segala puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti memiliki kesempatan untuk mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Implementasi *E-Filing*, Efektivitas Perpajakan, Peran *Account Representative*, dan Kualitas Teknologi Informasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” tepat pada waktunya. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan di Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Penulisan skripsi ini tentunya banyak melibatkan bantuan baik pengajaran, arahan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, arahan dan pengajaran dalam proses penyusunan skripsi. Ucapan terima kasih peneliti tujukan kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Budiyono, M.Si selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang.
2. Drs. Dul Mu'id, M.Si., Akt selaku Ketua Program Studi Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang.
3. Clara Yully Diana Ekaristi, S.E., M.Acc selaku dosen pembimbing. Terima kasih atas waktu, tenaga, dukungan, arahan, motivasi dan kesabaran yang diberikan kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi.

4. Seluruh dosen Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat berharga selama masa perkuliahan peneliti.
5. Mama dan ayah yang telah memberikan support keuangan dan kasih sayang tak terhingga kepada peneliti, serta kakak dan adik peneliti yang selalu memberikan dukungan penuh.
6. Shafa Tazkia Aulia, Fadia Tri Ananda, dan Ratna Aprilianingsih selaku sahabat peneliti yang selalu menjadi *support system* sejak SMP.
7. Keluarga Minus selaku sahabat peneliti dari SMA yang selalu memberikan dukungan sekaligus menjadi tempat bercerita peneliti.
8. Teman terdekat peneliti, Dyah Sekar Wangi, Riri Diati Rahayu, Annisa Amanda Chaerani, Nida Fadhilah, Barbara Adventia Deasy, Ashilla Luthfiana Bahri, Iqlima Ranila Ramadhani, Devanisa Tiarachma, Nindi Fadilah Beki, Silvira Chandra, dan *Sunshine* selaku *support system* selama berkuliah di Semarang.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan dan ilmu yang dimiliki oleh peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi setiap pembacanya.

Semarang, 12 Juni 2023

Peneliti,



Adelia Dwi Meidina Putri