

**PEMAHAMAN *E-FILING*, PERAN  
PELAYANAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE*  
DAN KUALITAS TEKNOLOGI INFORMASI  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
UMKM KOTA SEMARANG**



**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 :

**Rastia Yusranaditya**

**40011420650058**

**PROGRAM STUDI D4 AKUNTANSI PERPAJAKAN  
SEKOLAH VOKASI  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2024**

## 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 .....                        | 10          |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                       | 10          |
| 1.4 Kegunaan Penelitian .....                    | 11          |
| 1.5 Sistematika Penulisan.....                   | 12          |
| <b>BAB II TINJUAN PUSTAKA</b> .....              | <b>13</b>   |
| 2.1 Landasan Teori .....                         | 13          |
| 2.2 Kepatuhan Wajib Pajak .....                  | 16          |
| 2.3 Pemahaman E-filing .....                     | 19          |
| 2.4 Peran Pelayanan Account Representative ..... | 19          |
| 2.5 Kualitas Teknologi Informasi.....            | 20          |
| 2.6 Penelitian Terdahulu.....                    | 21          |
| 2.7 Kerangka Pemikiran Teoritis.....             | 28          |
| 2.8 Hipotesis .....                              | 29          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....           | <b>34</b>   |
| 3.1 Operasional Variabel .....                   | 34          |
| 3.2 Populasi dan Sampel .....                    | 36          |
| 3.3 Jenis dan Sumber Data .....                  | 38          |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data .....                | 39          |
| 3.5 Metode Analisis.....                         | 41          |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b> | <b>47</b> |
| 4.1    Deskripsi Objek Penelitian .....  | 47        |
| 4.2    Analisis Data .....               | 50        |
| 4.3    Interpretasi Hasil .....          | 63        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>               | <b>66</b> |
| 5.1    Kesimpulan.....                   | 66        |
| 5.2    Keterbatasan .....                | 67        |
| 5.3    Saran .....                       | 68        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>              | <b>69</b> |
| <b>LAMPIRAN – LAMPIRAN.....</b>          | <b>74</b> |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1. 1 Data Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM Tahun 2018 - 2022 .....    | 3  |
| Tabel 1. 2 Data Wajib Pajak UMKM Terdaftar dan Melakukan Pembayaran ..... | 4  |
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....                                     | 22 |
| Tabel 3. 1 Data UMKM Kota Semarang .....                                  | 37 |
| Tabel 4. 1 Hasil Pengumpulan Data.....                                    | 47 |
| Tabel 4. 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....           | 49 |
| Tabel 4. 3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia .....                   | 50 |
| Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas.....                                       | 51 |
| Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas .....                                   | 53 |
| Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov - Smirnov</i> .....         | 54 |
| Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolinearitas .....                              | 56 |
| Tabel 4. 8 Hasil Uji Heterokedastisitas.....                              | 58 |
| Tabel 4. 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....                          | 59 |
| Tabel 4. 10 Hasil Uji F.....  | 60 |
| Tabel 4. 11 Hasil Uji T.....  | 62 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....           | 28 |
| Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas P - Plot..... | 55 |
| Gambar 4. 2 Hasil Uji Scatterplot.....         | 57 |

## **PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama Penyusun : Rastia Yusranaditya  
Nomor Induk Mahasiswa : 40011420650058  
Fakultas : Sekolah Vokasi  
Program Studi : D4 Akuntansi Perpajakan  
Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pemahaman E-Filing, Peran Pelayanan  
Account Representative, dan Kualitas  
Teknologi Informasi Terhadap Kepatuhan  
Wajib Pajak UMKM Kota Semarang.

Semarang, 5 Maret 2024

Dosen Pembimbing



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




NIP. 19870712201932013

## PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Rastia Yusranaditya  
Nomor Induk Mahasiswa : 40011420650058  
Fakultas : Sekolah Vokasi  
Program Studi : D4 Akuntansi Perpajakan  
Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pemahaman E-Filing, Peran Pelayanan  
Account Representative, dan Kualitas  
Teknologi Informasi Terhadap Kepatuhan  
Wajib Pajak UMKM Kota Semarang.

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 1 April 2024

Tim Penguji

1. Maya Aresteria, S.E., M.Si., Ak.   
(.....)
2. Alfita Rakhmayani, S.E., M.Ak.   
(.....)
3. Naila Hanum, S.E., M.Acc.   
(.....)

## **PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Saya Rastia Yusranaditya, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **Pemahaman E-Filing, Peran Pelayanan 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 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, 5 Maret 2024

Yang membuat pernyataan,

Rastia Yusranaditya

NIM. 40011420650058



## **ABSTRAK**

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

Populasi dalam penelitian ini menggunakan wajib pajak UMKM Kota Semarang. 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 pemahaman e-filing, peran pelayanan account representative, dan kualitas teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata Kunci:** pemahaman e-filing, peran pelayanan 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 comprehension of e-filing, role of account representatives services, and the quality of information technology on taxpayer compliance.*

*The population in this study uses small and medium enterprise taxpayers in the Semarang City. 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 understanding of e-filing, the service role of account representatives, and the quality of information technology have a positive and significant effect on taxpayer compliance.*

**Keywords:** *comprehension of e-filing, role of account representative services, 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 “Pemahaman E-Filing, Peran Pelayanan Account Representative, dan Kualitas Teknologi Informasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Kota Semarang” 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. Budiyo, 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. Maya Aresteria, S.E., M.Si., Ak. 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. Keluarga Rastia yang telah memberikan support keuangan dan kasih sayang tak terhingga kepada peneliti, serta kakak dan adik peneliti yang selalu memberikan dukungan penuh.
6. Teman – teman yang dengan senang hati membantu selama proses perkuliahan dan menyelesaikan skripsi.

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, 5 Maret 2024

Peneliti,

Rastia Yusranaditya