

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILLING* DAN KUALITAS
PELAYANANNYA TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PONOROGO**



Nama : Luluk Tri Cahyani
NIM : 11440266
Program Studi : Akuntansi

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
TAHUN 2018**

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Luluk Tri Cahyani
NIM : 11440266
Program Studi : Akuntansi
Judul : **Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filling* Dan Kualitas Pelayanannya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Ponorogo.**

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

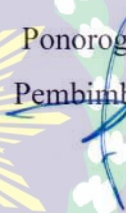
Pembimbing I



(Hj. Khusnatul ZW,SE,MM,Ak.CA)
NIP.1967082219970512

Ponorogo,

Pembimbing II



(Arif Hartono, SE,M.SA)
NIP.1978012020010913

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Titi Rapini, SE,MM
NIP.196305051990032003
Dosen Penguji :

Penguji I



(Hj.Khusnatul ZW,SE,MM,Ak,CA)
NIP. 19670822 199705 12

Penguji II



(Slamet Santoso,SE,M.Si)
NIP. 19701016 199904 12

Penguji III



Adi Santoso,SE,MM
NIP. 19881127 201603 13

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem *e-filing* dan kualitas pelayanan melalui sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ponorogo. Data dapat diperoleh dari kuesioner (primer) yang dibagikan dengan metode *purposive sampling* kepada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ponorogo. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ponorogo yang sudah menggunakan *e-filing* dan sampelnya adalah wajib pajak orang pribadi yang sudah terdaftar di kantor pajak sebanyak 100 responden. Metode analisa data yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas serta menggunakan analisis regresi linear berganda. Pengujian hipotesis dilakukan dengan metode koefisien determinasi dan uji t (parsial). Penelitian ini menunjukkan bahwa Penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai koefisien regresi bernilai positif, yang artinya semakin tinggi penerapan sistem *e-filing* yang dilakukan akan semakin tinggi Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil uji t menunjukkan variabel penerapan sistem *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil kuesioner juga menunjukkan penerapan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai koefisien regresi bernilai positif yang artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang dilakukan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil kuesioner juga menunjukkan penerapan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Penerapan Sistem *e-filing*, Kualitas Pelayanan

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah atas limpahan rahmat dan taufik-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILLING* DAN KUALITAS PELAYANANNYA TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA PONOROGO”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Selama penyusunan skripsi ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis disampaikan kepada :

1. Dr. Drs. H. Sulton M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan fasilitas dan kesempatan untuk dapat menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Titi Rapini, SE., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh program Akuntansi S1 di Fakultas Ekonomi.
3. Hj. Khusnatul Zulfa W,SE,MM,Ak.CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo dan selaku pembimbing I yang telah membimbing, memberikan ilmu, fasilitas serta pelayanan yang baik dalam penulisan.

4. Arif Hartono, SE,M.SA selaku pembimbing II yang telah memberikan segala ilmunya dalam memberikan bimbingan pada kami sehingga skripsi dapat terselesaikan.
5. Seluruh Dosen Jurusan Akuntansi yang telah memberikan ilmu, wawasan dan pengetahuan sehingga penulis mengerti dan memahami.
6. Seluruh pegawai dan karyawan KPP Pratama Ponorogo yang turut membantu penulis demi terselesaikannya skripsi ini.
7. Keluarga dan orang-orang terdekat serta teman-teman yang telah memberikan dukungan dan bantuan sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis yakin bahwa penyusunan skripsi ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun senantiasa penulis harapkan. Semoga karya sederhana ini bermanfaat bagi kita semua.

Ponorogo,

2018

Peneliti

LULUK TRI CAHYANI

NIM.11440266

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

TIDAK APA-APA UNTUK TARIKAN NAFASMU

TIDAK ADA YANG MENYALAHKANMU

TIDAK APA-APA UNTUK MEMBUAT KESALAHAN

TERKADANG SEMUA ORANG MELAKUKANNYA

LAKUKANLAH YANG TERBAIK

Persembahan:

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

- ♥ Ibu dan Bapakku yang tercinta, tersayang yang selalu mendukungku
- ♥ Kedua kakakku tersayang yang meskipun jahil tapi tetap mendukungku
- ♥ Sahabat-sahabatku yang selalu ada buat aku
- ♥ My EXO ♥♥♥ yang lagunya selalu menyemangati aku kapan pun dimanapun
nomu gumawo

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis disuatu Instansi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.



Ponorogo, Februari 2018



LULUK TRI CAHYANI

NIM. 11440266

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Ringkasan	iii
Kata Pengantar	iv
Motto dan Halaman Persembahan	vii
Pernyataan Tidak Menyimpang Kode Etik Penelitian.....	viii
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.3.1. Tujuan Penelitian	5
1.3.2. Manfaat Penelitian	5
BAB II. TINJAUAN PUATAKA	
2.1. Landasan Teori	7
2.1.1. Perpajakan	7
2.1.1.1. Definisi Perpajakan.....	7
2.1.1.2. Fungsi Pajak	8

2.1.1.3.	Subjek dan Objek Pajak	9
2.1.1.4.	Syarat Pemungutan Pajak	11
2.1.1.5.	Sistem Pemungutan Pajak	12
2.1.1.6.	Wajib Pajak	13
2.1.2.	Sistem Administrasi Perpajakan	14
2.1.2.1.	Pengertian Administrasi	14
2.1.2.2.	Reformasi Administrasi Perpajakan ...	15
2.1.2.3.	Sistem Administrasi Perpajakan Modern	16
2.1.3.	Kualitas Pelayanan	16
2.1.3.1.	Pengertian Kualitas	16
2.1.3.2.	Pengertian Pelayanan	17
2.1.3.3.	Pengertian Kualitas Pelayanan	18
2.1.4.	Sistem <i>E-Filing</i>	19
2.1.4.1.	Pengertian <i>E-Filing</i>	19
2.1.4.2.	Proses dan Tata Cara Menggunakan <i>E-Filing</i>	20
2.1.4.3.	Keunggulan dan Kelemahan Penggunaan Sistem <i>E-Filing</i>	23
2.1.5.	Kepatuhan Dalam Perpajakan	24
2.1.5.1.	Pengertian kepatuhan pajak	24
2.1.5.2.	Jenis Kepatuhan Pajak	25
2.1.5.3.	Faktor yang Menentukan Kepatuhan ...	27

2.1.5.4.	Kriteria Wajib Pajak Patuh	28
2.2.	Penelitian Terdahulu	28
2.3.	Kerangka Pemikiran	30
2.4.	Hipotesis	31
2.4.1.	Pengaruh Sistem <i>E-Filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Ponorogo ..	32
2.4.2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Ponorogo	34
2.4.3.	Pengaruh Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> dan Kualitas Pelayanan Secara Simultan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Ponorogo	35
BAB III. METODE PENELITIAN		
3.1.	Ruang Lingkup Penelitian	37
3.2.	Populasi dan Sampel	37
3.2.1.	Populasi	37
3.2.2.	Sampel	38
3.3.	Jenis dan Metode Pengumpulan Data	39
3.3.1.	Jenis Data	39
3.3.2.	Metode Pengumpulan Data	39
3.4.	Definisi Operasional Variabel	40
3.4.1.	Variabel Independen (X)	40

3.4.1.1.	Penerapan Sistem <i>e-Filling</i> (X_1)	40
3.4.1.2.	Kualitas Pelayanan Melalui Sistem <i>e-Filling</i> (X_2)	41
3.4.2.	Variabel dependen (Y)	41
3.5.	Metode Analisa Data	42
3.5.1.	Uji Validitas	42
3.5.2.	Uji Reliabilitas	43
3.5.3.	Analisa Regresi Berganda	43
3.6.	Pengujian Hipotesis	44
3.6.1.	Koefisien Determinasi (R^2)	44
3.6.2.	Uji T Hitung (Uji Parsial)	45
3.6.3.	Uji F(Simultan)	45
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1.	Hasil Penelitian	46
4.1.1.	Gambaran Umum KPP Pratama Ponorogo	46
4.1.2.	Deskripsi Responden	50
4.1.3.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	53
4.1.3.1.	Hasil Uji Validitas	53
4.1.3.2.	Hasil Uji Reliabilitas	56
4.1.4.	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda ...	57
4.1.5.	Uji Hipotesis	59
4.1.5.1.	Koefisien Determinasi	59
4.1.5.2.	Uji t (Regresi secara Parsial)	60

4.1.5.2.	Uji F (Regresi secara Simultan)	62
4.2.	Pembahasan	64
4.2.1.	Pengaruh Penerapan sistem <i>e-filling</i> terhadap Kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ponorogo	64
4.2.2.	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ponorogo	68
4.2.3.	Pengaruh penerapan sistem <i>e-filling</i> dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ponorogo.	71
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	72
5.2	Keterbatasan penelitian	74
5.3	Saran	75
5.3.1	Bagi KPP Pratama Ponorogo	75
5.3.2	Bagi Peneliti yang Akan Datang	76

DAFTAR PUSATAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	29
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Penerapan Sistem <i>E-Filing</i>	54
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	54
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak	55
Tabel 4.4	Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha ()	56
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.6	Koefisien Regresi	58
Tabel 4.7	Koefisien Determinasi	59
Tabel 4.8	Hasil Uji t (Regresi secara Parsial)	60
Tabel 4.9	Hasil Uji F (Regresi secara Simultan)	63
Tabel 4.10	Jawaban Responden Variabel Penerapan Sistem <i>e-filling</i>	65
Tabel 4.11	Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berfikir	30
Gambar 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	52
Gambar 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
Gambar 4.5	Pengujian hipotesis satu arah positif	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Kuesioner

Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian

Lampiran 3 Hasil Pengumpulan Data Kuesioner

Lampiran 4 Uji Validitas

Lampiran 5 Uji Reliabilitas

Lampiran 6 Hasil Pengolahan Data

Lampiran 7 Distribusi Frekuensi

Lampiran 8 Tabel T dan Tabel F

Lampiran 9 Contoh Pengisian SPT Melalui *E-Filing*

