

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM E-FILING, PEMAHAMAN
INTERNET DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KP2KP LUMAJANG**

SKRIPSI

Oleh:

PUTRI RAHAYU MU'MINATUS SAIKHAH

NIM: 08040220132



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA**

2024

PERNYATAAN

Saya, Putri Rahayu Mu'minatus Saikhah, 08040220132, menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarisme) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di UIN Sunan Ampel Surabaya, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di UIN Sunan Ampel Surabaya.

Surabaya, 10 Juni 2024



Putri Rahayu M.S
NIM. 08040220132

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Surabaya, 06 Juni 2024

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'A.' with a stylized flourish.

M. Luthfillah Habibi, SEI, MSA

NIP: 198101222023211008

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM E-FILING, PEMAHAMAN
INTERNET DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KP2KP LUMAJANG**

Oleh
Putri Rahayu Mu'minatus Saikhah
NIM: 08040220132

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada
tanggal 24 Juni 2024 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk
diterima

Susunan Dewan Penguji

1. M. Luthfillah Habibi, SEI, MSA
NIP. 198101222023211008
(Penguji 1)
2. Dwi Koerniawati SE., M.Ak, Ak, CA
NIP. 198507122019032010
(Penguji 2)
3. Dr. Mazro'atus Sa'adah, M. Ag.
NIP. 197708272005012002
(Penguji 3)
4. Saqofa Nabila Aini, S.E., M.Sc
NIP. 199301092020122028
(Penguji 4)

Tanda Tangan

.....
.....
.....
.....

Surabaya, 28 Juni 2024



Dr. Sirajul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I
NIP. 19700514200031001

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Putri Rahayu Mu'minatus Saikhah
NIM : 08040220132
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/Akuntansi
E-mail address : Putrirhays2002@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM E-FILING, PEMAHAMAN INTERNET
DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KP2KP LUMAJANG**

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 17 September 2024

Penulis

(Putri Rahayu Mu'minatus Saikhah)

ABSTRAK

Kepatuhan perpajakan merupakan suatu sikap tunduk atau patuh dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban dan melaksanakan hak dalam perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak menarik untuk dibahas mengingat banyak faktor yang dapat mempengaruhinya seperti penerapan e-filing, pemahaman internet, kualitas pelayanan fiskus dan lain sebagainya. Dengan menggunakan ke tiga variabel tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan perpajakan serta pendapatan negara untuk mendukung pemerataan pembangunan.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh penerapan *e-filing*, pemahaman internet dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Lumajang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel berjumlah 100, yang diperoleh dari metode slovin. Teknik pengumpulan sampel menggunakan *accidental sampling*. Penelitian ini menggunakan SPSS versi 26 untuk mengolah data, serta menggunakan metode analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor penerapan e-filing dan pemahaman internet tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan faktor kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori *technology acceptance model* dan teori atribusi.

Penelitian ini memberikan rekomendasi kepada pihak KP2KP Lumajang agar mempertahankan kualitas pelayanan fiskus yang disediakan karena variabel tersebut memiliki pengaruh yang paling dominan. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas lingkup penelitian dengan menambahkan objek penelitian dan juga menambah variabel penelitian.

Kata kunci : Kepatuhan wajib pajak, penerapan *e-filing*, pemahaman internet, kualitas pelayanan fiskus.

ABSTRACT

Tax compliance is an attitude of submission or obedience where the taxpayer fulfills all obligations and exercises his tax rights. Taxpayer compliance is interesting to discuss considering that there are many factors that can influence it, such as the implementation of e-filing, understanding of the internet, quality of tax service and so on. By using these three variables, it is hoped that it can increase tax compliance and state revenues to support equitable development.

This research aims to examine the effect of implementing e-filing, understanding the internet and the quality of tax services on individual taxpayer compliance at the Lumajang Tax Service, Counseling and Consultation Office (KP2KP). This study uses a quantitative approach. The number of samples was 100, obtained from the Slovin method. The sample collection technique uses accidental sampling. This research uses SPSS version 26 to process data, and uses multiple linear regression analysis methods.

The research results show that the factors of implementing e-filing and understanding the internet do not have a significant positive effect on taxpayer on taxpayer compliance. The theories used in this research are the technology acceptance model and attribution theory.

This research provides recommendations to KP2KP Lumajang to maintain the quality of tax services provided because this variable has the most dominant influence. It is hoped that future researchers will be able to expand the scope of research by adding research objects and also adding research variables.

Keywords: Taxpayer compliance, implementation of e-filing, internet understanding, quality of tax service.

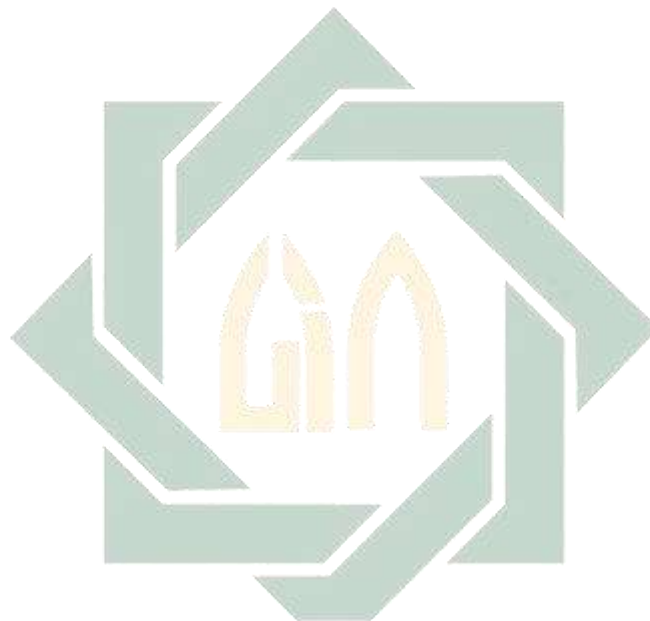
UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 <i>Teori Technology Acceptance Model (TAM)</i>	10
2.1.2 Teori Atribusi	11
2.1.4 Kepatuhan Pajak	13
2.1.5 Wajib pajak	14
2.1.6 E-Filing	15
2.1.7 Pemahaman Internet	16
2.1.8 Kualitas Pelayanan Fiskus	17
2.2 Penelitian terdahulu	18
2.3 Pengembangan Hipotesis	24
2.3.1 Pengaruh penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi	24
2.3.2 Pengaruh Pemahaman Internet terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi	25

2.3.3 Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi	26
2.4 Kerangka Konseptual	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Lokasi Penelitian	30
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	30
3.3.1 Variabel Dependen	30
3.4 Populasi dan Sampel	33
3.4.1 Populasi Penelitian.....	33
3.4.2 Sampel penelitian.....	33
3.5 Jenis dan Sumber data	34
3.6 Teknik Pengumpulan Data	34
3.7 Teknik Analisis	35
3.7.1 Analisis Instrumen Penelitian	36
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	37
3.8 Pengujian Hipotesis.....	38
3.8.1 Uji Koefisien Determinasi	38
3.8.3 Uji T.....	39
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	40
4.1.1 Sejarah Singkat KP2KP Lumajang.....	40
4.1.2 Visi dan Misi KP2KP Lumajang.....	40
4.1.3 Struktur Organisasi KP2KP Lumajang.....	41
4.1.4 Karakteristik Responden.....	42
4.2 Hasil Penelitian.....	45
4.2.1 Teknik Analisa data.....	45
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	49
4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	52
4.2.5 Uji Koefisien Determinasi	53
4.2.6 Pengujian Hipotesis	54
4.3 Pembahasan Hipotesis	57
4.3.1 Pengaruh Penerapan E-filing terhadap kepatuhan WPOP	57

4.3.2 Pengaruh Pemahaman Internet Terhadap Kepatuhan WPOP	58
4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP	60
4.3.4 Pengaruh Penerapan E-filing, Pemahaman Internet dan kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP	61
BAB 5 PENUTUP	63
5.1 kesimpulan.....	63
5.2 saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	66



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

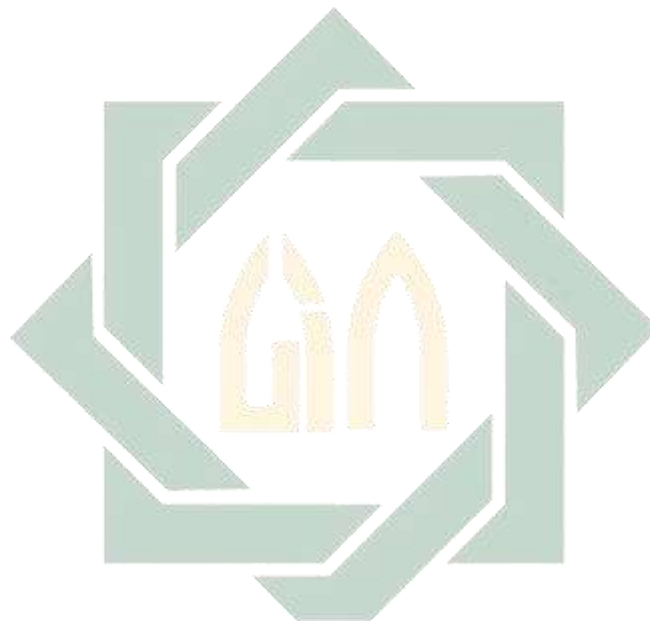
DAFTAR TABEL

Tabel 1 1 Jumlah Target dan Realisasi Penerimaan Pajak	1
Tabel 1 2 Penerimaan E-Filing WPOP di KP2KP Lumajang	3
Tabel 1 3 Presentase Kepatuhan Pajak Kab.Lumajang	6
Tabel 2 1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3 1 Definisi Operasional dan Indikator	31
Tabel 4 1 Distribusi Pengembalian Kuisisioner.....	42
Tabel 4 2 Statistik Deskriptif.....	46
Tabel 4 3 Hasil Uji validitas	47
Tabel 4 4 Hasil Uji Reabilitas	49
Tabel 4 5 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Test	50
Tabel 4 6 Hasil Uji Multikolinearitas	50
Tabel 4 7 Uji Heteroskedastisitas Glejser	51
Tabel 4 8 hasil Uji Regresi Linear Berganda	52
Tabel 4 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	53
Tabel 4 10 Uji T	54
Tabel 4 11 Hasil Uji F (Simultan)	56

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Kerangka Konseptual	29
Gambar 4 1 Struktur Organisasi KP2KP Lumajang	41
Gambar 4 2 Responden Berdasarkan Jenis kelamin	42
Gambar 4 3 Responden berdasarkan Usia	43
Gambar 4 4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	44
Gambar 4 5 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	45



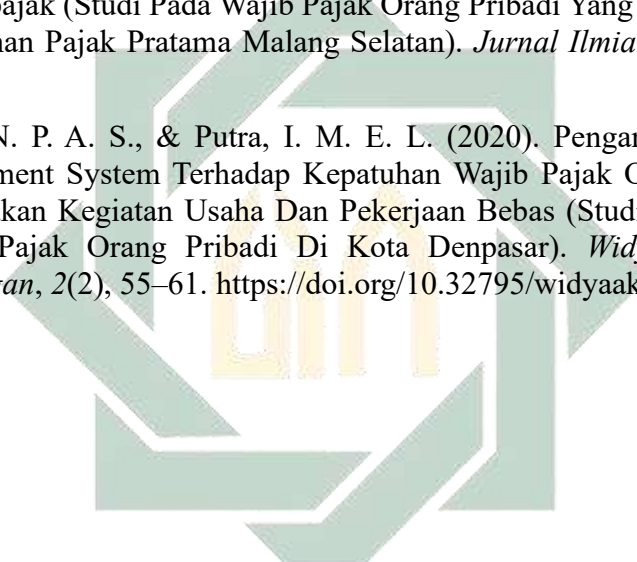
UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Amiliasari, N. K. I., & Ery Setiawan, P. (2021). Modernisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Pemoderasi. *E-Jurnal Akuntansi*, 31(7), 1644. <https://doi.org/10.24843/eja.2021.v31.i07.p03>
- Angraini, D., & Suteja, T. T. (2023). Pengaruh Pemahaman Internet, Sistem E-Filling, Dan Tax Knowledge Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada Karyawan Pt. Kreasi Mas Terang Makmur. *Jurnal Riset Akuntansi Politala*, 6(1), 65–77. <https://doi.org/10.34128/jra.v6i1.153>
- Awaloedin, D. T., & Maulana, M. A. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem E-filling, Pemahaman Internet, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pratama Depok Cimanggis. *Jurnal Rekayasa Informasi*, 7(2), 1–10.
- Burhan Zulhazmi, A., & Kwarto, F. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling, Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha Bebas Di Bintaro Trade Center). *JRB-Jurnal Riset Bisnis*, 3(1), 20–29. <https://doi.org/10.35592/jrb.v3i1.977>
- Eka Rizqi Adhayati, E. S. (2021). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing dan Pemahaman Masyarakat Mengenai Internet Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 10(2).
- Farah, R. N. F. (2020). Pengaruh Penerapan e-Filing, Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STESIA) Surabaya*.
- Hanindyari, P. W. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan E-Filing Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi kasus pada wajib pajak orang pribadi yang tercatat di kantor pelayanan pajak pratama purworejo). Universitas Islam Indonesia.
- Kemuning, P., Djaelani, Y., & Fala, D. Y. A. S. (2022). The Influence of the Implementation of E-Filling and E-Billing on Individual Taxpayer Compliance with Tax Socialization and Understanding of the Internet as Moderating Variables. *Economics, Business, Accounting & Society Review*, 1(1), 27–36. <https://doi.org/10.55980/ebasr.v1i1.2>
- Lukman, T. A., Hafni, L., Panjaitan, H. P., Chandra, T., & Sahid, S. (2022). The Influence of Service Quality on Taxpayer Satisfaction and Taxpayer Compliance at BAPENDA Riau Province. *International Conference on Business Management and Accounting (ICOBIMA)*, 1(1), 40–59.
- Lado, Y. O., & Budiantara, M. (2018). Pengaruh penerapan sistem e-filling terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pegawai negeri sipil dengan pemahaman internet sebagai variabel pemoderasi (studi kasus pada dinas

- perindustrian Dan perdagangan DIY). *Jurnal Riset Akuntansi Mercu Buana*, 4(1), 59-84.
- Murniati, S., Diana, F., Herlina, H., Novita, L., & Izzah, D. (2022). Understanding the Internet as a Moderation of E-Filling System Implementation to Taxpayer Compliance. *Atestasi: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 5(2), 469–482. <https://doi.org/10.57178/atestasi.v5i2.449>
- Nila Wardhani, Nur Diana, dan A. (2022). Pengaruh Penyuluhan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Tingkat Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Referensi : *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi*, 11(1), 105–109. <https://doi.org/10.33366/ref.v11i1.4746>
- Ningsi, S. (2018). Kualitas pelayanan fiskus dan sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (studi kasus di kantor pelayanan pajak pratama makassar barat). Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Noviyanti, L., & Febrianti, M. (2021). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pemahaman Internet, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Media Bisnis*, 13(2), 231–238. <https://doi.org/10.34208/mb.v13i2.1744>
- Nurhidayah, S. (2015). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi Pada Kpp Pratama Klaten. In *Journal of Geotechnical and Geoenvironmental Engineering ASCE* (Vol. 120, Issue 11). Universitas Negeri Yogyakarta
- Pietersz, Jemmy J., et al. *Perpajakan (Teori & Praktik)*. Cv Widina Media Utama, 2021.
- Puspanita, I., Machfuzhoh, A., & Pratiwi, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm. *Prosiding Simposium Nasional Multidisiplin (SinaMu)*, 2, 71–78. <https://doi.org/10.31000/sinamu.v2i0.3474>
- Putra, I. N. A., & Setiawan, P. E. (2020). The Effect of Taxpayer Awareness, Service Quality, Taxation Understanding, and Application of E-Filling System on Corporate Taxpayer Compliance. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR)*, 4(2), 219–224. www.ajhssr.com
- Putri, K. J., & Setiawan, P. E. (2017). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 18(2), 1112–1140. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/download/23872/17807>
- Rianty, M., & Syahputepa, R. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *Balance: Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 5(1), 13. <https://doi.org/10.32502/jab.v5i1.2455>

- Rustandi, & Erfiansyah, E. (2021). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Pemoderasi pada KPP Pratama Garut. *Jurnal Ilmiah MEA*, 5(3), 2118–2130.
- Saskia, T. (2022). Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (studi kasus pada anggota koperasi LKMS ukhuwah bintang ihsani kota bengkulu). In *Science* (Vol. 7, Issue 1). UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.
- Varis, Z. V. L., & Ernandi, H. (2021). The Effect of Tax Knowledge, Quality of Fiscal Service, and Implementation of Taxpayer E-Filling on Taxpayer Compliance. *Academia Open*, 5, 1–11. <https://doi.org/10.21070/acopen.5.2021.2000>
- Wilmart, C. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 8(1).
- Wulantari, N. P. A. S., & Putra, I. M. E. L. (2020). Pengaruh Penerapan Self Assessment System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Denpasar). *Widya Akuntansi Dan Keuangan*, 2(2), 55–61. <https://doi.org/10.32795/widyaakuntansi.v2i2.854>



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A