

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS,
PEMAHAMAN IMPLEMENTASI PERATURAN
PERPAJAKAN DAN PEMAKAIAN SISTEM E-
FILLING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI
KOTA MALANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: S1 Akuntansi



Disusun Oleh:

Hendrian Sipahutar

18023000175

**FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
2023**

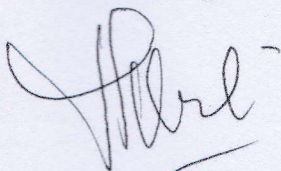
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Hendrian Sipahutar
Nomor Pokok : 18023000175
Universitas : Universitas Merdeka Malang
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS,
PEMAHAMAN IMPLEMENTASI PERATURAN
PERPAJAKAN DAN PEMAKAIAN SISTEM E-FILLING
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KOTA
MALANG.

Malang, 24 Februari 2023

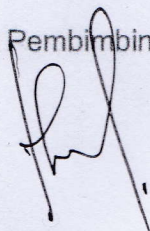
DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi



(Dra. Suprpti, MM)

Dosen Pembimbing



(Drs. Thomas Djaka, M. Si)

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis



(Dr. RUDY WAHYONO., M. Si)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS, PEMAHAMAN IMPLEMENTASI
PERATURAN PERPAJAKAN DAN PEMAKAIAN SISTEM E-FILLING
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KOTA MALANG.

Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

Hendrian Sipahutar

18023000175

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada Tanggal 24 Februari 2023

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji

Drs. Thomas Djaka Setya
BVV, M. Si

Sekretaris Penguji

Drs. Agus Haryono, M. Si.

Anggota Penguji

Dr. Listyowati, M. Si

Skripsi Ini telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis

Malang, 24 Februari 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Merdeka Malang



Dr. Rudy Wahyono., M.S

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Hendrian Sipahutar

NIM : 18023000175

Program Studi : S1 Akuntansi

Bidang Kajian Skripsi : Pajak

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS,
PEMAHAMAN IMPLEMENTASI PERATURAN
PERPAJAKAN DAN PEMAKAIAN SISTEM E-
FILLING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DI KOTA MALANG

Lokasi yang Diteliti : KPP Pratama Malang Selatan.

Alamat Rumah Asli : JL Ulin No.09 RT/RW 003/004

No. Telp : 082198823787

Dengan ini menyatakan bahwa saya benar-benar melakukan penelitian dan penulisan skripsi tersebut diatas dan bukan melakukan plagiat. Jika saya melakukan plagiat, maka saya bersedia dicabut gelar akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 24 Februari 2023

Peneliti



Hendrian Sipahutar

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Hendrian Sipahutar

Nomor Pokok : 18023000175

Universitas : Universitas Merdeka Malang

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : S1 Akuntansi

Tempat Tanggal Lahir : Palangka Raya, 26 April 2000

Alamat : Jalan Ulin No.09 RT 001, RW 004 Kec.
Pahandut, Kel. Panarung, Kota Palangka
Raya, Kalimantan Tengah.

Nama Orang Tua (Ayah) : Patar Sipahutar
(Ibu) : Deliana Simamora

Alamat Orang Tua (Ayah) : Jalan Ulin No.09 RT 001, RW 004
Kec.Pahandut, Kel.Panarung, Kota
Palangka Raya, Kalimantan Tengah.
(Ibu) : Jalan Ulin No.09 RT 001, RW 004
Kec.Pahandut, Kel.Panarung, Kota
Palangka Raya, Kalimantan Tengah.

Riwayat Pendidikan :

2006 – 2012 : SD Negeri 7 Palangka Raya

2012 – 2015 : SMP Negeri 1 Palangka Raya

2015 – 2018 : SMA Negeri 2 Palangka Raya

2018 : S1 Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Merdeka Malang

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan Kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini, dengan Judul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS, PEMAHAMAN IMPLEMENTASI PERATURAN PERPAJAKAN DAN PEMAKAIAAN SISTEM E-FILLING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KOTA MALANG”**. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Strata Satu (S1) dan untuk mendapatkan gelar Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang.

Dengan penuh kesadaran penulis mengakui tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak tentu penulisan skripsi ini tidak akan berjalan dengan lancar. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang tidak terhingga kepada orang yang telah berperang sehingga terselesaikannya skripsi ini. Ucapan terimakasih penulis ucapkan kepada:

1. Dr. Rudi Wahyono, M. Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang.
2. Dra. Suprpti, MM selaku Ketua Program Stsudi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang.
3. Drs. Thomas Djaka Setya, M. Si selaku dosen pembimbing yang selalu bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, solusi dan nasihat serta dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini hingga dapat terselesaikan.
4. KPP Pratama Malang Selatan, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
5. Seluruh Dosen beserta Karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang yang telah banyak memberikan saya ilmu dan pelajaran selama saya menjadi mahasiswa
6. Kedua Orang Tua Saya, beserta keluarga yang telah mendukung dan memberikan semangat dan doa yang tidak terhingga setiap waktu.

7. Untuk Putu Ayu Elfanny Suparta Dewi, yang selalu memberi dorongan dan semangat serta kesabaran kepada saya untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabatku (Austin, Pace, Ucup, Zaldi, Reza, Dinda, Alea) yang telah memberikan semangat.
9. Untuk teman-teman Kelas dan Organisasi angkatan 2018, Terimakasih atas belajar bersamanya,
10. Semua pihak yang telah memberikan pelajaran yang sangat luar biasa dan berharga sehingga penulisan ini dapat terselesaikan.
11. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan ini, baik materi atau dalam penyajiannya, oleh karena itu, penulis berharap kritik dan saran yang membangun. Semoga tulisan ini bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan. Akhir kata penulis ucapkan Terima Kasih.

Malang, 24 Februari 2023



Hendrian Sipahutar

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	6
1. Bagi Peneliti	7
2. Bagi Instansi	7
3. Bagi Peneliti Selanjutnya	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
1. Kualitas Pelayanan Fiskus	11
2. Pemahaman Peraturan Perpajakan	13
3. Pemakaian Sistem E-Filing	15
4. Kepatuhan Wajib Pajak	16
B. Penelitian Terdahulu	18
C. Pengaruh Antar Variabel	19
1. Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak	19
2. Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak	19

3. Pengaruh penerapan E-filling terhadap kepatuhan wajib pajak ...	20
D. Kerangka Konseptual Penelitian	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
A. Definisi Operasional Variabel	21
1. Variabel Dependen.....	21
2. Variabel Independen	21
B. Lingkup Penelitian.....	24
C. Lokasi Penelitian.....	24
D. Teknik Penarikan Sampel	24
1. Populasi	24
2. Sampel.....	24
E. Sumber Data.....	25
F. Teknik Pengumpulan Data.....	25
1. Kuesioner	26
G. Teknik Analisis Data.....	26
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	26
2. Uji Intrumen.....	27
3. Uji Asumsi Klasik.....	29
4. Uji Regresi Linier berganda	32
5. Uji Ketepatan Model.....	32
6. Uji Koefisien Determinasi (R ²)	33
7. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t).....	33
BAB IV PEMBAHASAN	34
A. Hasil Pembahasan.....	34
B. Uji Validitas dan Reliabilitas	35
1. Uji Validitas	36
2. Uji Reliabilitas.....	38
C. Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel Penelitian.....	38
D. Uji Asumsi Klasik	42
1. Uji Normalitas Residual	43
2. Uji Heteroskedastisitas.....	44
3. Uji Multikolinieritas.....	46
4. Uji Autokorelasi	46
E. Regresi Linier Berganda	47

F. Uji Signifikansi.....	49
1. Uji Simultan (Uji-F)	49
2. Koefisien Determinasi (R ²).....	50
3. Uji Parsial (Uji-t)	51
BAB V KESIMPULAN	54
A. Kesimpulan	54
B. Saran	54
DAFTAR PUSTAKA.....	56
LAMPIRAN	58

DAFTAR TABEL

Tabel 1 <i>Tax ratio</i> di Indonesia.....	2
Tabel 2 Tabel Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3 Tabel Indikator kepatuhan.....	23
Tabel 4 Hasil Uji Validitas	36
Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas	38
Tabel 6 Deskripsi Jawaban Responden terhadap kualitas pelayanan fiskus (X1).....	39
Tabel 7 Deskripsi Jawaban Responden terhadap peraturan perpajakan (X2)...	40
Tabel 8 Deskripsi Jawaban Responden terhadap sistem E-Filling (X3)	41
Tabel 9 Deskripsi Jawaban Responden terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) ...	42
Tabel 10 Hasil Uji Normalitas dengan Menggunakan Uji Kolmogorov- Smirnov	44
Tabel 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Menggunakan Uji Glejser	45
Tabel 12 Uji Multikolinieritas dengan Menggunakan Uji VIF.....	46
Tabel 13 Uji Autokorelasi dengan Menggunakan Uji Durbin-Watson	47
Tabel 14 Hasil Regresi Linier Berganda.....	48
Tabel 15 Hasil Uji Simultan.....	50
Tabel 16 Hasil Koefisien Determinasi	51
Tabel 17 Hasil Uji Parsial.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konseptual Penelitian	20
Gambar 2 Uji Normalitas dengan Menggunakan Grafik Normal P-P Plot.....	43
Gambar 3 Uji Heteroskedastisitas dengan Menggunakan Grafik Scatter Plot ZPRED dan SRESID	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Identitas Responden	58
Lampiran 2 Uji Validitas	62
Lampiran 3 Uji Reliabilitas	67
Lampiran 4 Uji Deskripsi	68
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik.....	79
Lampiran 6 Uji Regresi Linier.....	82
Lampiran 7 Berita Acara Bimbingan Skripsi	83
Lampiran 8 Berita Acara Perbaikan Skripsi.....	84
Lampiran 9 Hasil Cek Plagiasi	85

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan fiskus, pemahaman implelementasi peraturan perpajakan dan pemakaian sistem *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak di kota malang.

Data yang digunakan dalam peneltian ini adalah data pripper yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada 40 responden. Teknik penarikan sample menggunakan purposive sampling. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dengan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukan bahwa variabel Pelayanan Fiskus, Peraturan Perpajakan, dan Sistem *E-Filling* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Kata Kunci: Pelayanan Fiskus, Impelementasi Peraturan Perpajakan, Sistem *E-Filling*

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of fiscus service quality, understanding the implementation of tax regulations and the use of e-filling systems on taxpayer compliance in malang city.

The data used in this research was pripper data obtained from the distribution of questionnaires to 40 respondents. The sampling technique uses purposive sampling. The data analysis technique uses multiple linear regression analysis with the SPSS program.

The results showed that the variables of Fiscus Services, Tax Regulations, and E-Filling System had a significant effect on Taxpayer Compliance.

Keywords: Fiscus Service, Tax Regulation Implementation, E-Filling System