

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN,
PENERAPAN SISTEM E-FILING, DAN SANKSI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI USAHAWAN
DI KPP PRATAMA JAKARTA JATINEGARA**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana

Akuntansi(S1)

Pada Program Studi Akuntansi

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun Oleh:

Vicky Valenssia

NPM: 200425593

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN,
PENERAPAN SISTEM E-FILING, DAN SANKSI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI USAHAWAN
DI KPP PRATAMA JAKARTA JATINEGARA**

Disusun oleh:

Vicky Valenssia

200425593

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing



Ch. Heni Kurniawan, SE, M.Si.

21 Agustus 2024

Skripsi

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN,
PENERAPAN SISTEM E-FILING, DAN SANKSI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI USAHAWAN
DI KPP PRATAMA JAKARTA JATINEGARA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Vicky Valenssia
NPM: 20 04 25593**

**Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji
pada tanggal 14 Agustus 2024
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima
sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Akuntansi (S1)
Program Studi Akuntansi**

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji




Ch. Heni Kurniawan, S.E., M.Si.

Anggota Panitia Penguji



Dr. Nuritomo, SE., M.Acc., BKP.



Raymundo Patria Hayu S, S.E., M.Ak.

**Yogyakarta, 21 Agustus 2024
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



Wenefrida Mahestu N. Krisjanti, SE., M.Sc.IB, Ph.D.

**FAKULTAS BISNIS
DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN,
PENERAPAN SISTEM E-FILING, DAN SANKSI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI USAHAWAN
DI KPP PRATAMA JAKARTA JATINEGARA**

Benar-benar hasil karya saya sendiri. Keseluruhan pernyataan, ide, maupun kutipan langsung dan tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis pada skripsi ini dalam catatan perut dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 10 Juli 2024

Vicky Valenssia

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi terkait “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Penerapan Sistem *E-Filing*, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan di KPP Pratama Jakarta Jatinegara” dengan baik hingga akhir. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan dalam mendapatkan gelar sarjana akuntansi di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Keberhasilan dalam penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari doa, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga berbagai kesulitan dan hambatan dalam skripsi ini dapat teratasi dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Sang Tri Ratna yang telah menyertai dan memberkati penulis selama proses perkuliahan dan dalam proses penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir.
2. Orang tua (Papa dan Mama) yang selalu mendoakan, memotivasi, dan mendukung penulis dalam bentuk apapun dari awal proses perkuliahan hingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
3. Kepada keluarga penulis yang selalu memberikan semangat dan mendukung penulis dari awal proses perkuliahan hingga penulis menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepada orang tersayang penulis yang selalu memotivasi dan mendukung penulis dalam bentuk apapun dari awal proses perkuliahan hingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Ch. Heni Kurniawan, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing yang sudah membimbing, mengarahkan, dan membantu penulis dalam memberikan masukan selama proses pengerjaan skripsi.
6. Seluruh petugas di KPP Pratama Jakarta Jatinegara yang sudah bersedia membantu dan mengarahkan penulis selama proses penelitian.
7. Gusti Ayu Putu Anggiyani yang telah memberikan banyak bantuan, berbagi keluh kesah, dan memberikan banyak motivasi kepada penulis hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Karissa Yokastyasari yang telah menemani, berbagi keluh kesah, dan berjuang bersama penulis sejak awal perkuliahan hingga penulis menyelesaikan skripsi ini.
9. Maria Yosephine Tedja Sukmana yang sudah menemani, berbagi keluh kesah, dan berjuang bersama penulis dalam mengerjakan skripsi sampai larut malam, hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Melissa, Abel, dan teman-teman seperjuangan lainnya dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang sudah memberikan banyak bantuan dan memberikan motivasi kepada penulis dari awal perkuliahan hingga saat ini.
11. *Last but not least*, kepada diri penulis sendiri yang tetap semangat dan berjuang menyelesaikan skripsi ini sampai akhir, walaupun banyak hambatan yang terjadi.

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan skripsi ini, sehingga skripsi ini dapat bermanfaat bagi setiap pembaca dan peneliti selanjutnya.

Yogyakarta, 10 Juli 2024

Vicky Valenssia

MOTTO

“Walaupun seseorang masih muda dan kuat, namun bila ia malas dan tidak mau berjuang semasa harus berjuang serta berpikir lamban; maka orang yang malas dan lamban seperti itu tidak akan menemukan jalan yang mengantarnya pada kebijaksanaan”

(Dhammapada : Magga Vagga, 280)

“Believe you can and you are halfway there”

Theodore Roosevelt

“Walaupun seseorang hidup seratus tahun, tetapi malas dan tidak bersemangat, maka sesungguhnya lebih baik kehidupan sehari dari orang yang berjuang dengan penuh semangat”

(Dhammapada: Sahassa Vagga, 112)

“It’s how you deal with failure that determines how you achieve success”

David Feherty

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
Abstrak	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II.....	9
DASAR TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	9
2.1. Perpajakan	9
2.1.1. Definisi Pajak	9
2.1.2. Penerapan Perpajakan	10
2.1.3. Definisi Pajak Pusat	11
2.1.4. Definisi Pajak Penghasilan (PPh)	12
2.2. Kepatuhan Wajib Pajak	13
2.2.1. Definisi Kepatuhan Wajib Pajak	13
2.2.2. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak	15
2.3. Kualitas Pelayanan Perpajakan	16
2.3.1. Definisi Kualitas Pelayanan Perpajakan	16
2.3.2. Indikator Kualitas Pelayanan Perpajakan.....	17
2.4. Penerapan Sistem <i>E-Filing</i>	18
2.4.1. Definisi Penerapan Sistem <i>E-Filing</i>	18
2.4.2. Indikator Penerapan Sistem <i>E-Filing</i>	19
2.5. Sanksi Pajak	20

2.5.1. Definisi Sanksi Pajak	20
2.5.2. Indikator Sanksi Pajak	22
2.6. Kerangka Konseptual	23
2.6.1. <i>Theory of Planned Behavior</i>	23
2.7. Hubungan Variabel.....	25
2.7.1. Hubungan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	25
2.7.2. Hubungan Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	26
2.7.3. Hubungan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	26
2.8. Penelitian Terdahulu.....	27
2.9. Pengembangan Hipotesis	32
2.9.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	32
2.9.2. Pengaruh Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	33
2.9.3. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	34
BAB III	36
METODOLOGI PENELITIAN.....	36
3.1. Jenis Penelitian.....	36
3.2. Objek Penelitian	36
3.3. Subjek Penelitian.....	36
3.4. Populasi Penelitian	36
3.5. Sampel Penelitian.....	37
3.6. Variabel Penelitian	38
3.7. Operasionalisasi Variabel	39
3.8. Model Penelitian	42
3.9. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	43
3.9.1. Jenis Data	43
3.9.2. Teknik Pengumpulan Data	43
3.10. Analisis Data	44
3.10.1. Uji Pendahuluan	44
3.10.1.1. Uji Alat.....	44
3.10.1.2. Uji Normalitas	45
3.10.1.3. Uji Asumsi Klasik	46

3.10.1.4. Statistik Deskriptif	48
3.10.2. Uji Hipotesis	48
3.10.2.1. Hipotesis Statistika.....	48
3.10.2.2. Tingkat Kesalahan.....	50
3.10.2.3. Model Pengujian	50
3.10.2.4. Kriteria Pengujian	51
3.10.3. Rencana Pembahasan	53
BAB IV	54
ANALISIS DAN PEMBAHASAN HASIL	54
4.1. Penyebaran Kuesioner.....	54
4.2. Karakteristik Demograsi Responden.....	55
4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	56
4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Memiliki NPWP	57
4.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	57
4.2.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Bidang Usaha.....	58
4.2.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Omzet Usaha (Per Tahun).....	58
4.3. Uji Pendahuluan	59
4.3.1. Uji Validitas.....	59
4.3.2. Uji Reliabilitas	61
4.3.3. Statistik Deskriptif	62
4.3.4. Uji Normalitas	66
4.4. Uji Asumsi Klasik	68
4.4.1. Uji Multikolinearitas	68
4.4.2. Uji Heteroskedastisitas.....	69
4.5. Uji Hipotesis	70
4.5.1. Uji Nilai t	70
4.5.2. Uji Nilai F	73
4.5.3. Koefisien Determinasi (R^2).....	74
4.6. Pembahasan.....	75
4.6.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan.....	75
4.6.2. Pengaruh Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan	77

4.6.3. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan	79
BAB V.....	82
PENUTUP.....	82
5.1. Kesimpulan	82
5.2. Keterbatasan.....	85
5.3. Saran.....	85
5.4. Implikasi.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Ringkasan Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3. 1. Operasionalisasi Variabel	39
Tabel 4. 1. Hasil Penyebaran Kuesioner	54
Tabel 4. 2. Persentase Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4. 3. Persentase Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 4. 4. Persentase Berdasarkan Memiliki NPWP	57
Tabel 4. 5. Persentase Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	57
Tabel 4. 6. Persentase Berdasarkan Bidang Usaha	58
Tabel 4. 7. Persentase Berdasarkan Omzet Usaha (Per Tahun).....	58
Tabel 4. 8. Hasil Uji Validitas	60
Tabel 4. 9. Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 4. 10. Hasil Statistik Deskriptif	63
Tabel 4. 11. Nilai Rata-Rata Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan (X1).....	64
Tabel 4. 12. Nilai Rata-Rata Variabel Penerapan Sistem <i>E-Filing</i>	65
Tabel 4. 13. Nilai Rata-Rata Variabel Sanksi Pajak	65
Tabel 4. 14. Nilai Rata-Rata Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	66
Tabel 4. 15. Hasil Uji Normalitas Setelah Trimming Data	67
Tabel 4. 16. Hasil Uji Multikolinearitas	68
Tabel 4. 17. Hasil Uji Heteroskedastisitas	69
Tabel 4. 18. Hasil Uji Nilai t	70
Tabel 4. 19. Hasil Uji Nilai F	74
Tabel 4. 20. Hasil Uji Koefisien Determinasi	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Model Penelitian	42
Gambar 3.2. Pengujian Satu Sisi Arah Positif dengan $\alpha=5\%$ untuk HA1, HA2, dan HA3	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Surat.....	92
Lampiran II	Kuesioner.....	94
Lampiran III	Tabulasi Data.....	99
Lampiran IV	Hasil Olah Data.....	124

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN,
PENERAPAN SISTEM E-FILING, DAN SANKSI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI USAHAWAN
DI KPP PRATAMA JAKARTA JATINEGARA**

**Disusun Oleh:
Vicky Valenssia
NPM : 200425593**

**Dosen Pembimbing:
Ch. Heni Kurniawan, SE., M.Si.**

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengujian kembali terhadap beberapa penelitian terdahulu dengan menggabungkan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, yaitu kualitas pelayanan perpajakan, penerapan sistem *e-filing*, dan sanksi pajak dengan menggunakan subjek penelitian, yaitu Orang Pribadi Usahawan di KPP Pratama Jakarta Jatinegara. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat membantu pemerintah dan Direktorat Jenderal Pajak (DJP), khususnya KPP Pratama Jakarta Jatinegara dalam mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak.

Jenis data pada penelitian ini berupa data primer yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner oleh wajib pajak. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah Orang Pribadi Usahawan yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Jatinegara. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan sebanyak 405 data dan setelah melewati proses *trimming* data, terdapat sebanyak 301 data yang dapat diolah. Penelitian ini menggunakan pengujian statistik analisis regresi linier berganda dalam menguji hipotesis pada variabel penelitian ini.

Pada hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel independen yang digunakan, yaitu kualitas pelayanan perpajakan, penerapan sistem *e-filing*, dan sanksi pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan di KPP Pratama Jakarta Jatinegara.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Perpajakan, penerapan sistem *e-filing*, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan, KPP Pratama Jakarta Jatinegara.