

**PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM E-BILLING,
KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN
PERPAJAKAN DAN PELAYANAN PEGAWAI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI**

**(Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di
Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pulogadung)**

SKRIPSI

MARGARETA WINDI PRATAMA SARI

11160000060



**PROGRAM STUDI STRATA 1 AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA**

2020

**PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM E-BILLING,
KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN
PERPAJAKAN DAN PELAYANAN PEGAWAI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI**

**(Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di
Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pulogadung)**

SKRIPSI

MARGARETA WINDI PRATAMA SARI

11160000060



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA**

2020

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM *e-BILLING*, KESADARAN
WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN PELAYANAN
PEGAWAI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI**

(Studi Kasus pada KPP Pratama Jakarta Pulogadung)

yang disusun untuk melengkapi sebagai persyaratan menjadi Sarjana Akuntansi (S. Ak) pada Program Studi Strata 1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasi dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 03 September 2020



Margareta Windi Pratama Sari

NPM 1116000060

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM *e-BILLING*, KESADARAN
WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN PELAYANAN
PEGAWAI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI**

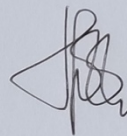
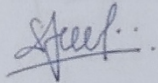
(Studi Kasus pada KPP Pratama Jakarta Pulogadung)

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) di Program Studi Strata 1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Sulistyowati SE, M.Si, BKP dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata 1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 3 September 2020

Pembimbing,

Kepala Program Studi S-1 Akuntansi,



Sulistyowati, SE, M.Si, BKP

Siti Almurni, SE, M.Ak, CAP, CAAT

HALAMAN PENGESAHAN

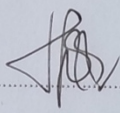
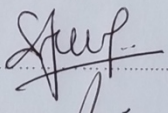
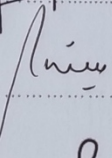
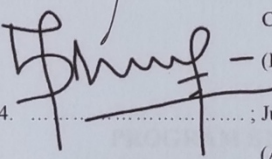
Skripsi dengan judul :

**PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM *e-BILLING*, KESADARAN
WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN PELAYANAN
PEGAWAI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI**

(Studi Kasus pada KPP Pratama Jakarta Pulogadung)

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal **14 September 2020** dengan nilai **A**

Panitia Ujian Skripsi

1.  ; Siti Almurni, SE., M.Ak., CAP., CAAT
(Kepala Prodi S-1 Akuntansi)
2.  ; Sulistyowati, SE., M.Si., BKP
(Pembimbing)
3.  ; Dr. Rimi Gusliana Mais, SE., M.Si., CSRS.,
CSRA
(Ketua Penguji)
4.  ; Juniarti, SE., M.Ak
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan Karunia-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM *E-BILLING*, KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN PELAYANAN PEGAWAI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA JAKARTA PULOGADUNG”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan Program S-1 di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI). Adapun harapan dari penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi Civitas Akademika Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) maupun bagi masyarakat umum.

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Sulistyowati, SE, M.Si, BKP selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu dan membantu dalam memberikan petunjuk dan koreksi atas penulisan skripsi ini.
2. Dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak H. Agustian Burda, BSBA, MBA selaku Ketua Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta.
4. Bapak Drs. Ridwan Marongrong, M.sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
5. Ibu Siti Almurni, SE, M.Ak, CAP, CAAT selaku Kepala Program Studi S-1 Akuntansi.

6. Seluruh dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) atas ilmu pengetahuan yang sudah diberikan.
7. Seluruh staff dan karyawan yang sudah memberikan segala bentuk bantuan selama penulis berada pada masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
8. Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jakarta Timur yang sudah memberikan izin penelitian untuk keperluan penyusunan tugas akhir skripsi.
9. Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Pulogadung yang telah menjadi responden serta bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.
10. Kedua Orang tua dan adik saya yang telah memberikan bantuan, doa dan dukungan selama pembuatan skripsi ini.
11. Teman-teman saya khususnya Rhein, Ria, Natalia dan Sriayu yang telah memberi semangat, motivasi serta doa dalam mengerjakan skripsi ini.

Jakarta, 3 September 2020

Margareta Windi Pratama Sari

NPM 11160000060

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Margareta Windi Pratama Sari

NPM : 11160000060

Program Studi : S-1 Akuntansi

Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul :

PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM *E-BILLING*, KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN PELAYANAN PEGAWAI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

(Studi pada KPP Pratama Jakarta Pulogadung)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 03 September 2020

Yang menyatakan,

Margareta Windi Pratama Sari

Margareta Windi Pratama Sari

Dosen Pembimbing :

NPM 11160000060

Sulistyowati, SE, M.Si, BKP

Program Studi S-1 Akuntansi

PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM *E-BILLING*, KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN PELAYANAN PEGAWAI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA JAKARTA PULOGADUNG

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Implementasi Sistem e-Billing, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Pulogadung.

Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Data penelitian ini diperoleh dari data primer melalui penyebaran kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Pulogadung. Penentuan ukuran sampel dengan menggunakan rumus slovin dengan menyebarkan 100 sampel kuesioner. Data yang diperoleh ditabulasikan dan dihitung dengan menggunakan SPSS 24. Dalam penelitian ini dilakukan uji kualitas data, uji asumsi klasik, pengujian hipotesis dan penilaian melalui analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi (R^2), dan uji parsial (uji T).

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa secara parsial (1) Implementasi Sistem *e-Billing* berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, (2) Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, (3) Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, dan (4) Pelayanan Pegawai Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Pulogadung.

Kata Kunci : Sistem e-Billing, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Pegawai Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Margareta Windi Pratama Sari

Dosen Pembimbing :

NPM 11160000060

Sulistyowati, SE, M.Si, BKP

Program Studi S-1 Akuntansi

**THE EFFECT OF IMPLEMENTATION OF e-BILLING SYSTEM,
AWARENESS OF TAXPAYER, TAXATION KNOWLEDGE, AND TAX
OFFICE EMPLOYEES SERVICES TO PERSONAL TAXPAYER
COMPLIANCE AT KPP PRATAMA JAKARTA PULOGADUNG**

ABSTRACT

The aim of this study is to find out the effect of e-Billing system, awareness of taxpayer, taxation knowledge, and services of tax office employees to personal taxpayers compliance at KPP Pratama Jakarta Pulogadung.

This study is using multiple linear regression analysis method. This study is collecting primary data by disseminating questioner. The population of this study is personal taxpayers that registered at KPP Pratama Jakarta Pulogadung. Determination of sample proportion is using slovin's formula by distributing 100 questioner sample. The collected data are tabulated and processed with SPSS 24. In this study was done, data quality testing, classical assumption test, hypothesis testing and assessment through multiple linear regression analysis, coefficient of determination (R^2) and partial test were conducted.

The results of this study is proving that partially (1) implementation e-Billing system significantly positive the effecting personal taxpayers compliance, (2) awareness of taxpayers significantly positive the effecting personal taxpayers compliance, (3) taxation knowledge significantly positive the effecting personal taxpayers compliance, and (4) tax office employees service are not significantly effecting personal taxpayers compliance at KPP Pratama Jakarta Pulogadung.

***Keywords : e-Billing System, Awareness of Taxpayer, Taxation Knowledge,
Services of Tax Office Employees, Personal Taxpayers Compliance***

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
PERSETUJUAN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1. Review Hasil Penelitian Terdahulu	9
2.2. Landasan Teori	13
2.2.1. Pengertian Pajak.....	13
2.2.2. Wajib Pajak.....	13
2.2.3. Fungsi Pajak.....	14
2.2.4. Pengertian <i>E-Billing</i>	14

2.2.4.1. Dasar Hukum Terkait <i>E-Billing</i>	15
2.2.4.2. Manfaat Penggunaan <i>E-Billing</i>	15
2.2.4.3. Sistem Administrasi Perpajakan Modern.....	16
2.2.4.4. Sanksi Perpajakan.....	16
2.3. Hubungan Antar Variabel Penelitian.....	19
2.4. Kepatuhan Wajib Pajak.....	22
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian.....	23
BAB III METODA PENELITIAN.....	25
3.1. Strategi Penelitian.....	25
3.2. Populasi dan Sampel.....	25
3.2.1. Populasi Penelitian.....	25
3.2.2. Sampel Penelitian.....	26
3.3. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	27
3.3.1. Definisi Variabel.....	27
3.3.2. Operasionalisasi Variabel.....	27
3.4. Data dan Metode Pengumpulan Data.....	29
3.4.1. Data Penelitian.....	29
3.4.2. Metode Pengumpulan Data.....	29
3.4.3. Instrumen Pengumpulan Data.....	29
3.5. Metode Analisis Data.....	30
3.5.1. Teknik Analisis Data.....	30
3.5.1.1. Analisis Regresi Berganda.....	30
3.5.1.2. Uji Asumsi Klasik.....	31
3.5.2. Uji Kualitas Data.....	32
3.5.2.1. Uji Validitas Data.....	32
3.5.2.2. Uji Reliabilitas Data.....	33
3.5.3. Uji t (Parsial).....	34
BAB IV ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN.....	35
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	35

4.2. Gambaran Umum Responden.....	35
4.3. Hasil Uji Validitas Data	39
4.4. Hasil Uji Reliabilitas.....	41
4.5. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	42
4.6. Analisis Data	45
4.6.1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	45
4.6.2. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	47
4.7. Hasil Uji t (Parsial)	47
4.8. Pembahasan Hasil Penelitian.....	49
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	53
5.1. Simpulan.....	53
5.2. Saran.....	54
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	55
DAFTAR REFERENSI	56
LAMPIRAN	60

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	20
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian	28
Tabel 4.1 Data Populasi WPOP	35
Tabel 4.2 Sampel Penelitian	36
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Usia	37
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Status.....	37
Tabel 4.6 Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	38
Tabel 4.7 Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	38
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Implementasi Sistem <i>e-Billing</i>	39
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak	40
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Pengetahuan Perpajakan	40
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Pelayanan Pegawai Pajak	40
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	41
Tabel 4.13 Hasil Uji Reabilitas	41
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas	42
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas	44
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	46
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	47
Tabel 4.18 Hasil Uji T (Parsial)	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	24
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas	43
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	60
Lampiran 2. Data Rekapitulasi Variabel X1	63
Lampiran 3. Data Rekapitulasi Variabel X2	66
Lampiran 4. Data Rekapitulasi Variabel X3	69
Lampiran 5. Data Rekapitulasi Variabel X4	72
Lampiran 6. Data Rekapitulasi Variabel Y	75
Lampiran 7. Hasil Output Uji Validitas dan Reliabilitas X1	78
Lampiran 8. Hasil Output Uji Validitas dan Reliabilitas X2	79
Lampiran 9. Hasil Output Uji Validitas dan Reliabilitas X3	80
Lampiran 10. Hasil Output Uji Validitas dan Reliabilitas X4	81
Lampiran 11. Hasil Output Uji Validitas dan Reliabilitas Y	82
Lampiran 12. Hasil Output Uji Normalitas	83
Lampiran 13. Hasil Output Uji Normalitas	84
Lampiran 14. Hasil Output Uji Multikolinearitas	85
Lampiran 15. Hasil Output Uji Heteroskedastisitas	86
Lampiran 16. Hasil Output Uji Uji Regresi Linier Berganda	87
Lampiran 17. Hasil Output Uji Koefisien Determinasi (R ²)	88
Lampiran 18. Hasil Output Uji T (Parsial)	89
Lampiran 19. Surat Permohonan Izin Riset	90
Lampiran 20. Surat Pemberian Izin Riset	91
Lampiran 21. Surat Keterangan Melakukan Riset	92
Lampiran 22. Daftar Riwayat Hidup Peneliti	93