

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PAJAK, DAN  
PENERAPAN SISTEM *E-FILING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK ORANG PRIBADI  
(STUDI KASUS PADA KPP PRATAMA BANJARMASIN)**

***THE INFLUENCE OF QUALITY OF SERVICE, TAX PENALTY, AND  
IMPLEMENTATION OF E-FILING SYSTEM ON PRIVATE TAXPAYER  
COMPLIANCE  
(CASE STUDY ON KPP PRATAMA BANJARMASIN)***

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



**Disusun Oleh  
Muhammad Asy Syifa Ramadhana  
20190420064**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PAJAK, DAN  
PENERAPAN SISTEM *E-FILING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK ORANG PRIBADI  
(STUDI KASUS PADA KPP PRATAMA BANJARMASIN)**

***THE INFLUENCE OF QUALITY OF SERVICE, TAX PENALTY, AND  
IMPLEMENTATION OF E-FILING SYSTEM ON PRIVATE TAXPAYER  
COMPLIANCE  
(CASE STUDY ON KPP PRATAMA BANJARMASIN)***

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



**Disusun Oleh  
Muhammad Asy Syifa Ramadhana  
20190420064**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2023**

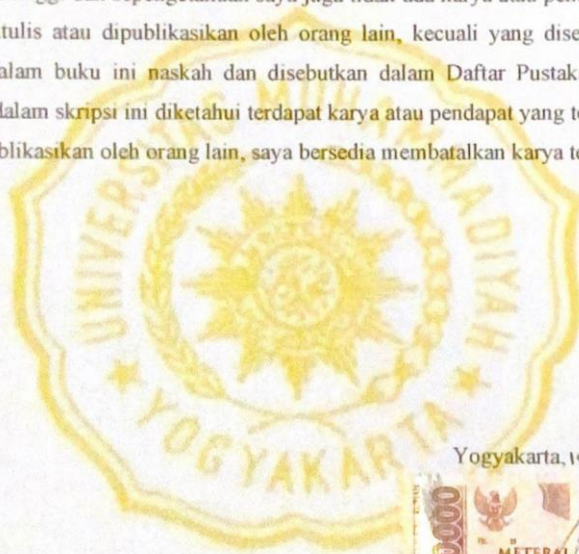
## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Muhammad Asy Syifa Ramadhana

Nomor Mahasiswa : 20190420064

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Dan Penerapan Sistem *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Banjarmasin)” tidak ada karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana pada suatu perguruan tinggi dan sepengetahuan saya juga tidak ada karya atau pendapat yang pernah ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali yang disebut secara tertulis dalam buku ini naskah dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, saya bersedia membatalkan karya tersebut.



Yogyakarta, 15 Juni 2023

10000  
METERAI  
TEMPEL  
19799AKX391990736  
Muhammad Asy Syifa Ramadhana

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang sangat mendalam kepada Allah SWT, karya sederhana ini saya persembahkan untuk seluruh keluarga dan kerabat yang selalu memotivasi. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.

Shalawat dan salam saya persembahkan kepada baginda Rasul Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi tauladan yang baik dan membantu memberikan pencerahan terhadap masa kebodohan.

Dengan selesainya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih karena telah berhasil menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Terima kasih telah melalui segala macam kesulitan untuk sampai ke titik ini, dengan penuh aral yang dialami, terima kasih sudah semangat dalam segala kondisi, terima kasih telah menyelesaikan satu persatu dengan kesabaran dan keikhlasan.

Selama menyusun skripsi ini, penulis banyak menerima kritik dan saran, semangat, petunjuk, bimbingan serta dukungan dan doa dari keluarga, sahabat dan orang-orang terdekat. Maka skripsi ini di persembahkan untuk :

1. Kepada orang-orang yang paling istimewa, berjasa dan berharga dalam kehidupan saya, untuk keluarga. Terimakasih atas nasihat, arahan dan bimbingan yang telah Umi berikan dan Abi sebagai pedoman dalam menjalani kehidupan ini. Semoga kelak bisa membahagiakanmu, Umi dan Abi.
2. Ibu Dr. Arum Indrasari, M.buss., Ak., CA. Sebagai dosen pembimbing skripsi. Terima kasih banyak atas bimbingan, bantuan, nasihat, dan arahnya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Kepada Bapak/Ibu Dosen Akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan dan menyampaikan ilmunya kepada penulis untuk bekal di dunia kerja kedepannya.
4. untuk HIMA terkadang saya merasa seperti tidak berada di tempat lain. Saya hanya merasa tidak ada yang bisa memahami saya. Tetapi kemudian saya ingat bahwa saya memiliki kalian, kawan. Sejujurnya saya tidak tahu apa yang akan saya lakukan tanpa kalian sahabatku. Terima kasih telah menjadi manusia terbaik di dunia.
5. Untuk rekan kuliah dan bermain, terimakasih selalu bersedia untuk membantu dan mendukung serta memotivasi dalam keadaan apapun sehingga saya dapat

menyelesaikan skripsi ini.

6. Terimakasih juga kampus yang saya banggakan yaitu Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sebagai tempat yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat.

*Akhirulkalim*, terima kasih atas pelajaran yang dapat dipetik dari sebuah perjuangan. Semoga hal baik yang diberikan mendapat balasan dari Allah SWT.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan penulis kekuatan untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Dan Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Banjarmasin).

Penyusunan skripsi ini untuk memenuhi persyaratan untuk mendapatkan derajat Sarjana Akuntansi pada Program Sarjana Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pengelolaan perpajakan dan memberikan ide bagi penelitian selanjutnya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran bagi saya dalam menyelesaikan skripsi;
2. Abi, Umi dan Adik yang senantiasa memberikan doa, serta dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan studi perkuliahan;
3. Bapak Dr. Ir Gunawan Budiyanto, M.P., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta;
4. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta;
5. Ibu Dr. Dyah Ekasari Sekar J, S.E., M.Sc., QIA., Ak., CA., selaku ketua program Studi Akuntansi;
6. Ibu Dra. Arum Indrasari, M.buss., Ak., CA., Terima kasih telah meluangkan waktu dan pikiran, memberikan nasihat, saran serta bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Prof. Dr. Bambang Jatmiko, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing akademik (DPA) kelas B.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membagi ilmu yang dimiliki kepada penulis selama proses perkuliahan ini bermanfaat.

9. HIMA FEB UMY yang sudah memberikan saya kesempatan untuk mengembangkan skill diri saya dan juga menambah wawasan di akademik dan non akademik.
10. Semua sahabat dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi mendapatkan hasil yang lebih baik. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat bagi siapapun yang membacanya.

Banjarmasin, 12 Maret 2023



Muhammad Asy Syifa Ramadhana

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
INTISARI .....	viii
ABSTRACT .....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	11
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>14</b>
A. Kerangka Teori .....	14
1. Teori Atribut.....	14
2. Teori Perilaku Terencana ( <i>Theory of Planned Behavior</i> ) .....	14
3. Teori Pemerataan.....	15
4. Pajak .....	16
5. Kualitas Pelayanan .....	18
6. Kantor Pajak Pelayanan.....	19
7. Sanksi Pajak .....	21
8. Aplikasi E-Filing .....	23
9. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	24
B. Penelitian Terdahulu.....	26
C. Model Penelitian.....	29
1. Penerapan <i>E-Filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	29
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	31



3. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
A. Objek/Subjek Penelitian .....	33
B. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	33
C. Teknik pengambilan populasi dan sampel .....	33
D. Definisi Operasional pengukuran Variabel .....	34
1. Variabel Dependen (Y) .....	34
a. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	34
2. Variabel Independen (X) .....	35
a. Kualitas Pelayanan Pajak .....	35
b. Penerapan E-Filing .....	35
c. Sanksi Pajak .....	36
E. Uji kualitas Data .....	37
1. Uji Statistik Deskriptif .....	37
2. Uji <i>Common Method Variance</i> (CMV) .....	37
3. Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	38
a. <i>Convergent Validity</i> .....	39
b. <i>Discriminant Validity</i> .....	39
c. <i>Composite Reliability dan Cronbach Alpha</i> .....	40
F. Uji Hipotesis .....	40
1. <i>R - Square</i> ( $R^2$ ) .....	40
2. <i>Path Coefficient</i> ( $\beta$ ) .....	41
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	42
B. Uji Kualitas Instrumen Data .....	44
1. Uji Statistik Deskriptif .....	44
a. Kualitas Pelayanan .....	45
b. Sanksi Perpajakan .....	45
c. Penerapan Sistem E-Filing .....	46
d. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	46
2. Uji <i>Common Method Variance</i> (CMV) .....	46
3. Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	47
a. Uji validitas Konvergen ( <i>Convergent Validity</i> ) .....	48

b.	Uji Validitas Diskriminan ( <i>Discriminant Validity</i> ) .....	52
c.	<i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> .....	54
C.	Pengujian Hipotesis .....	55
1.	R-Square .....	55
2.	Uji <i>Path Coefficient</i> .....	55
a.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	56
b.	Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	56
c.	Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	57
D.	Pembahasan .....	57
1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	57
2.	Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	58
3.	Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	59
<b>BAB V PENUTUP</b> .....		<b>61</b>
A.	Kesimpulan .....	61
B.	Keterbatasan .....	61
C.	Saran .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		<b>63</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....		<b>67</b>