

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PENERAPAN
PELAYANAN *E-BILLING* DAN *E-FILING* TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(UMKM)**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR
SARJANA AKUNTANSI**



Oleh:

AULIA DEWI KARTIKA

NIM. 041811333195

PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2022**

**THE EFFECT OF TAX KNOWLEDGE, APPLICATION OF E-
BILLING AND E-FILING SYSTEM ON COMPLIANCE OF
INDIVIDUAL TAXPAYER (UMKM)**

THESIS

**SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE
REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
BACHELOR OF ACCOUNTING**



By:

AULIA DEWI KARTIKA

NIM. 041811333195

ACCOUNTING STUDY PROGRAM

**FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2022**

SKRIPSI

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PENERAPAN PELAYANAN E-
BILLING DAN E-FILING TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (UMKM)**

DIAJUKAN OLEH:
AULIA DEWI KARTIKA
NIM: 041811333195

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING,



Dr., rer., pol. DEBBY R. DANIEL., CMA., CIBA., CA., Ak. Tanggal 03 Desember 2022
NIP. 195703052022047201

KOORDINATOR PROGRAM STUDI,



ALFIYATUL QOMARIYAH, S. Ak., MBA., Ph.D. Tanggal 12 Desember 2022
NIP. 198909142016113201

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Aulia Dewi Kartika, 041811333095), menyatakan bahwa :

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil penelitian atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat 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 berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 16 Oktober 2022

Penulis.



Aulia Dewi Kartika
NIM. 041811333195

DECLARATION

I, (Aulia Dewi Kartika, 041811333095), declare that :

1. My thesis is original and truly my own work, and is not the work of others on my behalf, and is not the result of research or plagiarism of the work of others. This thesis has never been submitted for an academic degree at Airlangga University, nor at any other tertiary institution.
2. In this thesis there are no works or opinions written or published by other people, except in writing that is clearly stated as a reference by mentioning the author's name and listed in the bibliography.

I make this statement truthfully, and if in the future there are irregularities and untruths in this statement, then I am willing to accept academic sanctions in the form of revocation of the degree that has been obtained for writing this thesis, as well as other sanctions in accordance with the norms and regulations applies at Airlangga University.

Surabaya, 16 October 2022

Writer,



Aulia Dewi Kartika
NIM. 041811333195

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala kemudahan yang telah diberikan kepada penulis. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Penerapan Pelayanan E-Billing dan E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (UMKM)” yang merupakan syarat untuk menyelesaikan pendidikan dan mendapatkan gelar Sarjana Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan memberikan kontribusi terhadap penelitian mendatang.

Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik karena adanya dukungan, doa, saran, nasihat, semangat serta bimbingan yang secara langsung maupun tidak langsung yang telah diberikan oleh beberapa pihak. Maka dengan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Orang tua penulis yaitu Muhamad Kuat Tono dan Almh. Dwi Susanti serta kedua adik penulis yaitu Aisya dan Rio, yang telah memberikan doa, kasih sayang, serta dukungan yang tidak akan pernah terbalas;
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Dian Agustia S.E., M.Si., AK., CA., CMA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga;
3. Ibu Dr. Dra. Wiwik Supratiwi, MBA., Ak., selaku Ketua Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga;
4. Ibu Alfiyatul Qomariyah S.Ak., M.BA., Ph.D., selaku Koordinator Program Studi S1 Akuntansi Universitas Airlangga;
5. Bapak Sigit Kurnianto, S.E., M.S.A selaku dosen wali penulis yang telah memberikan banyak bimbingan selama perkuliahan;
6. Ibu Dr., rer., pol. Debby R. Daniel., CMA., CIBA., CA., Ak. selaku dosen pembimbing yang senantiasa selalu membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini dengan sabar, serta selalu meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan dan saran kepada penulis. Dosen pembimbing yang senantiasa memberi *support* dan motivasi hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik;
7. Seluruh dosen pengajar serta para staf Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis dengan ikhlas dan sabar serta membantu proses administrasi;
8. Terima kasih kepada sahabat – sahabat penulis yakni Zulfa, Siska dan Andre yang senantiasa membantu penulis dalam proses penulisan skripsi ini, dengan memberikan *support* dan motivasi.
9. Terima kasih kepada teman-teman semasa kuliah penulis yakni Indhira, Tya, Alya, Nadia, Lola, Icha, dan Prima yang telah memberi penulis *support*, motivasi, dan doa selama proses pengerjaan skripsi.
10. Teman-teman prodi Akuntansi 2018, kakak serta adik tingkat dan berbagai pihak yang turut memberikan bantuan dalam proses penyusunan skripsi yang tidak dapat disampaikan satu persatu.

Tanpa bantuan serta dorongan dari berbagai pihak yang mungkin tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, pasti akan sulit untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis juga menerima kritik dan saran dari semua pihak guna kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak khususnya pembaca.

Surabaya, 29 September 2022

Penulis

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PENERAPAN
PELAYANAN E-BILLING DAN E-FILING TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (UMKM)**

Aulia Dewi Kartika

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari penerapan pelayanan e-billing system, e-filing system serta pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (UMKM). Populasi penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM yang terdaftar pada KPP Pratama Gresik dengan sampel responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Data penelitian ini diperoleh dengan teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah survei kuesioner yang diukur dengan skala likert. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yakni uji statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik dan regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan pelayanan e-billing system, e-filing system serta pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM di KPP Pratama Gresik.

Kata Kunci: *e-billing system*, *e-filing system*, kepatuhan wajib pajak, pengetahuan perpajakan.

THE EFFECT OF TAX KNOWLEDGE, APPLICATION OF E-BILLING AND E-FILING SYSTEM ON COMPLIANCE OF INDIVIDUAL TAXPAYER (UMKM)

Aulia Dewi Kartika

ABSTRACT

This research aims to determine and analyze the effect of application of e-billing services, e-filing systems and tax knowledge to compliance of individual taxpayer (UMKM). The population of this research is individual taxpayer UMKM registered at KPP Pratama Gresik with a sample of respondents used in this research as many as 100 respondents. The data of this research was obtained by using questionnaire survey data collection technique which was measured by Likert scale. The analysis techniques used in this research is descriptive statistical test, data quality test, classical assumption test and multiple linear regression. The results of this study indicate that the application of e-billing system services, e-filing systems and tax knowledge have a significant effect on the compliance of individual taxpayers (UMKM) at KPP Pratama Gresik.

Keywords: compliance of individual taxpayer, e-billing system, e-filing system, tax knowledge.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
DECLARATION	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Kesenjangan Penelitian	4
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1. <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB).....	9
2.1.2. Teori Kepatuhan (<i>Compliance Theory</i>).....	9
2.1.3. <i>E-System</i>	10
2.1.4. <i>E-Billing</i>	10
2.1.5. <i>E-Filing</i>	11
2.1.6. Pengetahuan Perpajakan	12
2.1.7. Kepatuhan Wajib Pajak	12
2.2. Penelitian Terdahulu	14
2.3. Pengembangan Hipotesis	14
2.3.1. Pengaruh Penerapan Pelayanan <i>E-Billing System</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.....	14
2.3.2. Pengaruh Penerapan Pelayanan <i>E-Filing System</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.....	15

	2.3.3. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.....	16
	2.4. Kerangka Konseptual.....	17
BAB 3	METODE PENELITIAN	18
	3.1. Pendekatan Penelitian	18
	3.2. Jenis dan Sumber Data	18
	3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	19
	3.4. Deskripsi Operasional Variabel	20
	3.4.1. Deskripsi Operasional Variabel Independen (X).....	20
	3.4.2. Deskripsi Operasional Variabel Dependen (Y)	22
	3.4.3. Deskripsi Operasional Variabel Kontrol.....	22
	3.5. Teknik Analisis	23
	3.5.1. Analisis Statistik Deskriptif.....	23
	3.5.2. Uji Kualitas Data	23
	3.5.3. Uji Asumsi Klasik.....	24
	3.5.4. Analisis Regresi Linier Berganda	26
	3.5.5. Pengujian Hipotesis	26
BAB 4	28	
	4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	28
	4.2 Karakteristik Responden	28
	4.3 Analisis Statistik Deskriptif	29
	4.3.1 Gambaran Variabel Penelitian.....	29
	4.3.2 Penerapan E-Billing (X1)	30
	4.3.3 Penerapan E-Filing (X2)	31
	4.3.4 Pengetahuan Perpajakan (X3).....	32
	4.3.5 Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	33
	4.4 Uji Kualitas Data.....	33
	4.4.1 Uji Validitas.....	33
	4.4.2 Uji Reabilitas	35
	4.5 Uji Asumsi Klasik	36
	4.5.1 Uji Normalitas	36
	4.5.2 Uji Heteroskedastisitas	37
	4.5.3 Uji Multikolinearitas	38
	4.5.4 Hasil Uji Regresi dan Uji Hipotesis.....	39

4.5.5 Hasil Uji Simultan (F).....	41
4.5.6 Hasil Uji Parsial (t)	42
4.5.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	44
4.6 Pembahasan.....	44
4.6.1 Pengaruh Penerapan Pelayanan E-billing System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (UMKM).....	44
4.6.2 Pengaruh Pelayanan E-filing System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (UMKM)	45
4.6.3 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (UMKM)	47
BAB 5	48
5.1 Kesimpulan.....	48
5.2 Saran.....	48
5.3 Keterbatasan	49
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN	53

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Realisasi APBN Tahun Anggaran 2021.....	2
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	28
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	29
Tabel 4.3 Pedoman Kategorisasi Skor Tanggapan Responden.....	30
Tabel 4.4 Ringkasan Hasil Uji Statistik E-Billing	30
Tabel 4.5 Ringkasan Hasil Uji Statistik E-Filing	31
Tabel 4.6 Ringkasan Hasil Uji Statistik Pengetahuan Perpajakan.....	32
Tabel 4.7 Ringkasan Hasil Uji Statistik Kepatuhan Wajib Pajak	33
Tabel 4.8 Uji Validitas	34
Tabel 4.9 Uji Reabilitas.....	35
Tabel 4.10 Uji Normalitas.....	36
Tabel 4.11 Uji Multikolineartias	38
Tabel 4.12 Analisa Regresi Berganda.....	39
Tabel 4.13 Hasil Uji F	41
Tabel 4.14 Hasil Uji t.....	43
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	17
Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Ringkasan Penelitian Terdahulu	53
Lampiran B Data Perbandingan Jumlah WP OP pada KPP Pratama Gresik 2019 - 2021	58
Lampiran C Kuesioner Penelitian	59
Lampiran D Identitas Responden.....	62
Lampiran E Data Skoring Responden Penelitian.....	65
Lampiran F Hasil Pengujian Data	83
Lampiran G Surat Pengantar Izin Riset	84
Lampiran H Surat Persetujuan Izin Riset.....	85
Lampiran I Hasil Uji Turnitin	86