

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILING*, PENGETAHUAN WAJIB
PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK DENGAN SOSIALISASI PERPAJAKAN SEBAGAI
VARIABEL MODERASI**

Skripsi diajukan untuk melengkapi
persyaratan mencapai gelar Sarjana Akuntansi

Oleh

Dea Fatikha Windasari

NPM: 41183403190079



Strata 1

Program Studi Akuntansi

UNIVERSITAS ISLAM "45"

FAKULTAS EKONOMI

BEKASI

2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILING*, PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN SOSIALISASI PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI

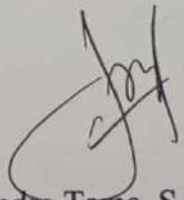
Tanggal : 15 Februari 2024

Oleh :

Dea Fatikha Windasari

NPM: 41183403190079

Disetujui,
Pembimbing



Annafi Indra Tama, S.Pd., M.Si.

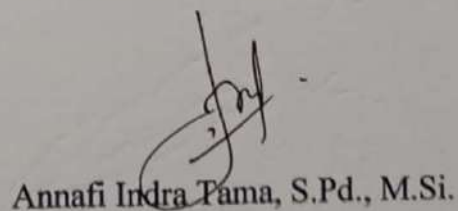
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Akuntansi




Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.



Annafi Indra Tama, S.Pd., M.Si.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILING*, PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN SOSIALISASI PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI

Tanggal : 16 Februari 2024

Oleh :

Dea Fatikha Windasari

NPM: 41183403190079

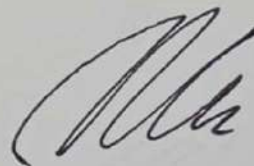
Diuji Oleh :

Penguji I



Ari Dewi Cahyati, S.E., M. S. A

Penguji II



Nurlaila Maysaroh C, S. E., M. Acc., Ak

Mengetahui,

Pembimbing



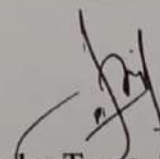
Annafi Indra Tama, S.Pd., M.Si.

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Akuntansi



Annafi Indra Tama, S.Pd., M.Si.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dea Fatikha Windasari

NPM : 41183403190079

Program Studi : Akuntansi S-1

Fakultas : Ekonomi

E-mail : deafatikha12@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian saya yang berjudul “Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing*, Pengetahuan Wajib Pajak, dan Kualitas pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderasi. Rujukan penulisan sudah sesuai dengan teknik penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Apabila di kemudian hari dapat dibuktikan adanya unsur plagiarisme tersebut, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Bekasi, 16 Februari 2024

Yang membuat pernyataan



(Dea Fatikha Windasari)

Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pengetahuan Wajib Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi

ORIGINALITY REPORT

27% SIMILARITY INDEX	33% INTERNET SOURCES	12% PUBLICATIONS	19% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	----------------------------	------------------------------

PRIMARY SOURCES

1	dspace.uii.ac.id Internet Source	20%
2	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	3%
3	lib.unnes.ac.id Internet Source	2%
4	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	1%
5	Submitted to Universitas Muria Kudus Student Paper	1%
6	docobook.com Internet Source	1%

Exclude quotes On

Exclude matches < off

Exclude bibliography On

ABSTRAK

Dea Fatikha Windasari (41183403190079)

Pengaruh Penerapan *e-Filing*, Pengetahuan Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderasi.

XIV + 74 Halaman + 16 Tabel + 1 Gambar + 2024 + 11 Lampiran

Kata kunci : *e-Filing*, Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Penerapan Sistem *e-Filing*, Pengetahuan Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderasi. Data penelitian ini diperoleh dari kuesioner (primer) dengan menggunakan metode accidental sampling. Populasi penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bekasi. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 100 responden. Kuesioner ini di uji dengan uji valditas dan uji reliabilitas. Uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas. Metode analisis data yang digunakan adalah *Moderated Regression Analysis*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Penerapan Sistem *e-Filing* tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (2) Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh secara positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (3) Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (4) Sosialisasi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (5) Sosialisasi Perpajakan tidak mampu memoderasi Penerapan Sistem *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (6) Sosialisasi Perpajakan tidak mampu memoderasi Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (7) Sosialisasi Perpajakan tidak mampu memoderasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Daftar pustaka : 72 (1995 – 2023)

ABSTRACT

Dea Fatikha Windasari (41183403190079)

The Effect of Implementing e-Filing, Taxpayer Knowledge, and Service Quality on Taxpayer Compliance with Tax Socialization as a Moderating Variable.

XIV + 74 Pages + 16 Tables + 1 Figure + 2024 + 11 Attachments

Keywords: e-Filing, Taxpayer Knowledge, Service Quality, Taxpayer Compliance, Tax Socialization.

This research aims to analyze the effect of implementing the e-Filing System, Taxpayer Knowledge, and Service Quality on Taxpayer Compliance with Tax Socialization as a Moderating Variable. This research data was obtained from a questionnaire (primary) using the accidental sampling method. The population of this research is individual taxpayers at KPP Pratama Bekasi. The sample used in this research was 100 respondents. This questionnaire was tested with a validity test and a reliability test. The classical assumption tests used are the normality test, multicollinearity test, and heteroscedasticity test. The data analysis method used is Moderated Regression Analysis.

The results of this research indicate that (1) Implementation of the e-Filing System has no effect on Taxpayer Compliance (2) Taxpayer Knowledge has a positive effect on Taxpayer Compliance (3) Service Quality has a positive effect on Taxpayer Compliance (4) Tax Socialization has no effect on Taxpayer Compliance (5) Tax Socialization is unable to moderate the Implementation of the e-Filing System on Taxpayer Compliance (6) Tax Socialization is unable to moderate Taxpayer Knowledge of Taxpayer Compliance (7) Tax Socialization is unable to moderate Service Quality on Taxpayer Compliance.

Bibliography : 72 (1995 – 2023)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohiim

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirabbil'alamin, Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “Pengaruh Penerapan *e-Filing*, Pengetahuan Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderasi” ini dengan baik dan lancar sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar S-1 Sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik dari masa perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini mungkin tidak dapat berjalan dengan baik dan benar. Tidak lupa juga shalawat serta salam dicurahkan kepada Habibullah, Rasulullah, Nabiyullah Sayyidina Muhammad SAW serta keluarga dan para sahabatnya. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Allah SWT, Tuhan Semesta Alam yang mencintai hamba-Nya dengan senantiasa memberikan kesehatan, kesempatan, kemudahan, serta menjawab setiap doa hamba-Nya dalam menjalani segala aktivitas sebagai seorang muslim yang berjuang menuntut ilmu di jalan-Nya.
2. Nabi Muhammad SAW, sebagai suri tauladan bagi seluruh khalifah di muka bumi. Semoga keteladanan beliau dalam segala hal akan terus menjadi pedoman bagi penulis dalam memperbaiki diri dengan menjalani kehidupan sebagai seorang muslim, pelajar dan calon pemimpin di masa mendatang.
3. Bapak Annafi Indra Tama, S.Pd., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktunya dan memberikan pengarahan dalam proses pembuatan skripsi ini dan juga selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
4. Ibu Dr. Husnul Khatimah, S.E., M. Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.

5. Seluruh Dosen dan staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Islam “45” Bekasi.
6. Seluruh responden wajib pajak di wilayah Bekasi yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk ikut andil dalam mengisi kuesioner penelitian.
7. Kedua orang tua terkasih dan tercinta ibu saya Santi Rahayu dan Ayah saya Edi Susanto dan juga adik saya Syakila Maulida Putri yang selalu memberikan semangat, motivasi, doa serta bantuan materi sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini.
8. Annisa Saraswati selaku teman seperjuangan penulis yang banyak memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Rosalia Yulsrinur selaku teman yang banyak membantu dan memberikan saran keada penulis dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman grup “The Elite” Windy Permatasi, Annisa Saraswati, dan Rosalia Yulsrinur yang senantiasa selalu memberikan dukungan serta hiburan bagi penulis.
11. Fatimah Azzahra selaku teman dari awal perkuliahan yang banyak memberikan masukan dan dukungan kepada penulis.
12. Teman grup “VIP Members” Harvianti Hasna, Anis Nur Afifah, Heny Larasati, Ika Monika yang selalu menolong, memberikan nasihat, pengalaman hidup, dan mengingatkan penulis dalam hal kebaikan.
13. Teman – teman Kampus Mengajar SMP Bina Umat yang memberikan support kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
14. Keluarga besar kelas Akuntansi Pararel 2 yang sejak awal kuliah masih tetap bertahan sampai akhir Bersama penulis.
15. Anggota grup BTS, Seventeen, dan Lee Haechan anggota grup NCT yang telah menghibur dan memberi semangat serta memotivasi penulis selama proses penulisan skripsi ini.
16. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan Namanya satu persatu yang telah banyak membantu memberikan pemikiran demi kelancaran dan keberhasilan penyusunan skripsi ini.

17. Mochi selaku hewan peliharaan (kucing) yang selalu menemani dan menghibur peneliti selama proses penyusunan skripsi ini.
18. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patutndibanggakan untuk diri sendiri.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Bekasi, 16 Februari 2024

Penulis

Dea Fatikha Windasari

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Ruang Lingkup dan Pembatasan Masalah	9
1.6 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 TAM (<i>Technology Acceptance Model</i>).....	11
2.1.2 Teori Atribusi (<i>Attribution Theory</i>)	12
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak	13
2.1.4 Penerapan Sistem <i>E-Filing</i>	15
2.1.5 Pengetahuan Wajib Pajak	18
2.1.6 Kualitas Pelayanan.....	20
2.1.7 Sosialisasi Perpajakan.....	21
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Pemikiran	28
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	29

2.4.1	Pengaruh Penerapan Sitem <i>E-Filing</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	30
2.4.2	Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	31
2.4.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keptuhan Wajib Pajak.....	32
2.4.4	Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Penerapan <i>E-Filing</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	32
2.4.5	Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	33
2.4.6	Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	34
BAB III METODE PENELITIAN		35
3.1	Metode Penelitian.....	35
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	35
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	35
3.3.1	Populasi.....	35
3.3.2	Sampel	36
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	36
3.5	Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel	37
3.5.1	Variabel Dependen	37
3.5.2	Variabel Independen	38
3.5.3	Variabel Moderasi.....	39
3.6	Metode Analisis Data	40
3.6.1	Analisis Statistik Deskriptif	40
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	41
3.6.3	Analisis Moderated Regressio Analysis (MRA)	42
3.6.4	Uji Hipotesis	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		45
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	45
4.1.1	Deskripsi Data Penelitian.....	45
4.1.2	Karakteristik Profil Responden.....	46
4.2	Uji Statistik Deskriptif.....	49

4.3 Uji Kualitas Data	51
1. Uji Validitas	51
ii. Uji Reliabilitas	52
4.4 Uji Asumsi Klasik	53
4.4.1 Uji Normalitas Data	53
4.4.2 Uji Multikolinearitas	54
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	55
4.5 Analisis Moderate Regression Analysis (MRA)	56
4.6 Uji Hipotesis	59
4.6.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	59
4.6.2 Uji Kelayakan Model (Uji F).....	60
4.6.3 Uji Hipotesis (Uji T).....	61
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian	62
4.7.1 Pengaruh Penerapan e-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	62
4.7.2 Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	63
4.7.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	64
4.7.4 Sosialisasi Pajak memoderasi pengaruh penerapan system e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak.....	65
4.7.5 Sosialisasi pajak memoderasi pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.....	65
4.7.7 Sosialisasi pajak memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Keterbatasan	68
5.3 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Target dan Realisasi Penerimaan Pajak.....	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3. 1 Skor dalam Skala Likert.....	37
Tabel 4. 1 Data Kuesioner.....	45
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur	46
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pengalam e-Filing	47
Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Sosialisasi Perpajakan.....	48
Tabel 4.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pemahaman Internet.....	48
Tabel 4.6 Hasil Statistik Deskriptif.....	49
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas.....	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	55
Tabel 4.12 Hasil Uji MRA	56
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinan.....	60
Tabel 4.15 Hasil Uji Kelayakan Model.....	60
Tabel 4.16 Hasil Uji T.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	29
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	75
Lampiran 2 Hasil Kuesioner Penelitian	82
Lampiran 3 Hasil Uji Statistik Deskripti	92
Lampiran 4 Hasil Uji Kualitas Data	92
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik	98
Lampiran 6 Hasil Uji MRA	99
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis	100
Lampiran 8 Surat Keputusan Pembimbing	102
Lampiran 9 Kartu Bimbingan	103
Lampiran 10 Kartu Seminar Proposal	104
Lampiran 11 Riwayat Hidup	105