

**PENGARUH PENERAPAN *E-SYSTEM* PERPAJAKAN, KUALITAS
PELAYANAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK**

Skripsi diajukan untuk melengkapi
persyaratan mencapai gelar sarjana ekonomi

Oleh:

Anisa Ayu Safitri

NPM: 41183403200023



Strata 1

Program Studi Akuntansi

**UNIVERSITAS ISLAM “45”
FAKULTAS EKONOMI
BEKASI
2025**

**PENGARUH PENERAPAN *E-SYSTEM* PERPAJAKAN, KUALITAS
PELAYANAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK**

Skripsi diajukan untuk melengkapi
persyaratan mencapai gelar sarjana ekonomi

Oleh

Anisa Ayu Safitri

NPM: 41183403200023



Strata 1

Program Studi Akuntansi

UNIVERSITAS ISLAM "45"

FAKULTAS EKONOMI

BEKASI

2025

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH PENERAPAN *E-SYSTEM* PERPAJAKAN, KUALITAS
PELAYANAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK**

Tanggal : 2 Juli 2025

Oleh:

Anisa Ayu Safitri

NPM: 41183403200023

Disetujui,

Pembimbing

Am

Neneng Lasmita, S.E., M.Ak.

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Akuntansi



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

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

TANDA PENGESAHAN

PENGARUH PENERAPAN *E-SYSTEM* PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Tanggal : 15 Juli 2025

Oleh

Anisa Ayu Safitri

NPM : 41183403200023

Diuji oleh,

Penguji I

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

Penguji II

Dr. Diana Fajarwati,
S.E., M.M.

Penguji III

Dr. Vita Aprilina, S.E.,
M.Si., Ak.

Mengetahui,
Pembimbing

Neneng Lasmita S.E., M.Ak.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



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

Ketua Jurusan Akuntansi

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

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anisa Ayu Safitri

NPM : 41183403200023

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi

Email : anisayu.sft1@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian yang saya lakukan dengan judul “Pengaruh Penerapan *E-system* Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” bebas dari plagiarisme. Rujukan penulisan sudah disusun sesuai dengan teknik penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Sekian pernyataan yang saya tulis, sebagai bukti plagiarisme penulisan skripsi ini.

Bekasi, 15 Juli 2025

Yang membuat pernyataan



Anisa Ayu Safitri

ABSTRAK

Anisa Ayu Safitri (41183403200023)

Pengaruh Penerapan *E-system* Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

xii + 87 halaman + 20 tabel + 1 gambar + 3 lampiran

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan *e-system* perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Penelitian ini menggunakan data primer yang didapat dengan menyebarkan kuesioner kepada Wajib Pajak Orang Pribadi pengguna *e-Registration*, *e-Filing* dan *e-Billing* yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Convenience Sampling* dengan jumlah responden adalah sebanyak 115 responden. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode Analisis Regresi Linier Berganda dan IBM SPSS Statistics 26 sebagai alat bantu. Hasil pengujian menunjukkan bahwa penerapan *e-system* perpajakan dan sanksi pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan kualitas pelayanan pajak tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Kata Kunci : Kepatuhan Wajib Pajak, *E-System* Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak.

ABSTRACT

Anisa Ayu Safitri (41183403200023)

The Effect of *E-Tax System* Implementation, Tax Service Quality, and Tax Sanctions on Taxpayer Compliance

xii + 87 pages + 20 tables + 1 figure + 3 appendices

Keywords: *Taxpayer Compliance, E-Tax System, Quality of Tax Services, Tax Sanctions.*

This study aims to analyze the impact of the implementation of the *e-tax system*, quality of tax services, and tax sanctions on the compliance of individual taxpayers. This study uses primary data obtained by distributing questionnaires to individual taxpayers who are users of *e-Registration, e-Filing, and e-Billing* registered at the Bekasi Barat Tax Office (KPP). The sampling technique used in this study is Convenience Sampling with a total of 115 respondents. This study uses a quantitative approach with Multiple Linear Regression Analysis and IBM SPSS Statistics 26 as a tool. The test results show that the implementation of the e-tax system and tax penalties has a significant effect on taxpayer compliance, while the quality of tax services does not have a significant effect on taxpayer compliance.

Keywords: *Taxpayer Compliance, E-Tax System, Quality of Tax Services, Tax Sanctions.*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahiim

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: “Pengaruh Penerapan *e-System* Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”.

Skripsi ini diselesaikan sebagai tugas akhir syarat Untuk melengkapi persyaratan dalam mencapai gelar sarjana akuntansi di Universitas Islam “45” Bekasi. Penulis sepenuhnya menyadari bahwa banyak pihak yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi ini. Penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis, terutama kepada:

1. Allah SWT atas rahmat dan nikmat yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Neneng Neneng Lasmita, S.E, M.Ak selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.S.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
4. Bapak Annafi Indra Tama, S.Pd., M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
5. Seluruh Dosen dan Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi program studi Akuntansi Universitas Islam “45” Bekasi yang telah memberikan ilmu selama perkuliahan serta kelancaran administrasi selama perkuliahan
6. Kepada kedua orang tua saya, Ayah Nata Lutvianto dan mama Siti Suparyanti, serta adik saya Davina Dwi Nuraini yang tidak pernah lelah dan berhenti

mendukung, menyemangati, memberi perhatian serta mendoakan kepada penulis.

7. Teruntuk sahabat saya Karina Rachmawati yang telah menjadi penyemangat penulis, telah menjadi rumah tempat berkeluh kesah, dan banyak berkontribusi dalam perkuliahan saya.
8. Teman-teman seperjuangan saya Luthfiyani Auliyatul Fayzah, Tifani Herlina Putri, Roheni Meistin, Sekar Ayu Munthia, Cintia Putri Pratiwi, dan Siti Nur Risma Maharani yang telah memberikan semangat kepada penulis.
9. untuk diri saya sendiri, Anisa Ayu Safitri. Apresiasi yang sebesar besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena terus berusaha semaksimal mungkin dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati prosesnya yang bisa dibilang tidak mudah.
10. Dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu akan tetapi telah banyak membantu dan mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dalam penelitian ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran yang membangun

Wassalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.

Bekasi, 20 Januari 20

Penulis

Anisa Ayu Safitri

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	i
TANDA PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Ruang Lingkup atau Pembatasan Masalah	8
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Teknologi Acceptance Model (TAM).....	10
2.1.2 Theory of Planned Behavior (TPB)	11
2.1.3 Pajak.....	14
2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak	15
2.1.5 Wajib Pajak Orang Pribadi.....	17
2.1.6 Penerapan E-system Perpajakan	17
2.1.7 Kualitas Pelayanan	20

2.1.8 Sanksi Perpajakan	21
2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Kerangka konseptual.....	28
2.4 Hipotesis Penelitian.....	29
2.4.2 Pengaruh penerapan <i>e-system</i> perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.....	29
2.4.3 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.....	30
2.4.4 Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	32
3.1 Metode Penelitian.....	32
3.1.2 Populasi dan Sampel Penelitian	32
3.1.3 Teknik Pengumpulan data	33
3.1.4 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian	33
3.1.4.1 Kepatuhan wajib pajak	34
3.1.4.2 Penerapan <i>e-system</i> perpajakan.....	34
3.1.4.3 Kualitas pelayanan.....	34
3.1.4.4 Sanksi pajak.....	35
3.2 Teknik Analisis Data	37
3.2.1 Analisis Statistik Deskriptif	37
3.2.2 Uji kualitas data.....	37
3.2.2.1 Uji Validitas	37
3.2.2.2 Uji Reliabilitas.....	37
3.2.3 Uji asumsi klasik	38
3.2.3.1 Uji Normalitas	38
3.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas	38
3.2.4 Uji hipotesis.....	39
3.2.4.1 Analisis regresi linear berganda	39
3.2.4.2 Uji Koefisien determinasi (Adjusted R-Squared).....	39
3.2.4.3 Uji Signifikansi parsial (Uji t)	40
3.2.4.4 Uji kelayakan modal (Uji F).....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41

4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	41
4.2 Analisis dan pembahasan Uji Statistik Deskriptif.....	42
4.2.1 Uji Deskriptif	42
4.3 Analisis dan Pembahasan Uji Kualitas data.....	43
4.3.1 Uji Validitas.....	43
4.3.2 Uji Reliabilitas	46
4.4 Analisis Data dan Pembahasan Uji Asumsi Klasik.....	46
4.4.1 Uji Normalitas	46
4.4.2 Uji Multikolinearitas	47
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	48
4.5 Analisis dan Pembahasan Uji Analisis Regresi Linear Berganda	49
4.5.1 Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	49
4.5.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	51
4.5.3 Uji Statistik F	51
4.5.4 Uji Statistik t	52
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	54
4.6.1 Pengaruh Penerapan <i>Esystem</i> Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	54
4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	56
4.6.3 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	58
BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	62
5.3 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rasio kepatuhan pajak tahun 2021-2023	2
Tabel 1. 2 Jumlah wajib pajak pengguna e-filling	4
Tabel 1. 3 Jumlah wajib pajak pengguna e-SPT	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian	35
Tabel 4. 1 Data Sampel Penelitian	41
Tabel 4. 2 Hasil Uji Statistik Deskriptif	42
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Penerapan e-system Perpajakan (X1)	43
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pajak (X2)	44
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Sanksi Pajak (X3)	45
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	45
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas	47
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas	48
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	49
Tabel 4. 11 Hasil Uji analisis regresi linear berganda	50
Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi	51
Tabel 4. 13 Hasil Uji Statistik	52
Tabel 4. 14 Hasil Uji Statistik t	52
Tabel 4. 15 Hasil Uji Hipotesis	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	28
---------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	68
Lampiran 2 Data Responden.....	72
Lampiran 3 Hasil Pengujian Data	81