

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILING*, PEMAHAMAN  
PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Sarjana  
Program Studi Akuntansi



oleh :

**EKA DWI JAYANTI**

**2013310568**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS**

**SURABAYA**

**2017**

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILING*, PEMAHAMAN  
PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Sarjana  
Program Studi Akuntansi



oleh :

**EKA DWI JAYANTI**

**2013310568**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS**

**SURABAYA**

**2017**

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILING*, PEMAHAMAN  
PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

Diajukan Oleh :

**EKA DWI JAYANTI**

**2013310568**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 29 Maret 2017

  
**(Supriyati, S.E., M.Si., Ak., CA., CTA)**

Co. Dosen Pembimbing,

Tanggal : 29 Maret 2017

  
**(Indah Hapsari, S.Ak., M.A., Ak)**

# SKRIPSI

## PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILING*, PEMAHAMAN PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Diajukan Oleh :

**EKA DWI JAYANTI**

**2013310568**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal 14 Februari 2017

Tim Penguji

**Ketua : Pepie Diptyana, S.E., Ak. M.Si.**

**Sekretaris : Supriyati, S.E., M.Si., Ak., CA., CTA**

**Anggota : Nurul Hasanah Uswati Dewi, S.E., M.Si., CTA**

.....  
  
.....

## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Eka Dwi Jayanti  
Tempat, Tanggal Lahir : Mojokerto, 22 Oktober 1994  
N.I.M : 2013310568  
Jurusan : Akuntansi  
Program Pendidikan : Sarjana  
Konsentrasi : Audit dan Perpajakan  
Judul : Pengaruh Penerapan Sistem *E-filing*, Pemahaman  
Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap  
Kepatuhan Wajib Pajak

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Dosen Pembimbing,

Co. Dosen Pembimbing,

Tanggal : 29 Maret 2017

Tanggal : 29 Maret 2017

  
**(Supriyati, S.E., M.Si., Ak., CA., CTA)**

  
**(Indah Hapsari, S.Ak., M.A., Ak)**

Ketua Program Sarjana Akuntansi

Tanggal : 29 Maret 2017

  
**(Dr. Luciana Spica Almilia, S.E., M.Si. OIA. CPSAK)**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto

"Sesungguhnya kepunyaan Allah-lah kerajaan langit dan bumi. Dia menghidupkan dan mematikan. Dan sekali-kali tidak ada pelindung dan penolong bagimu selain Allah"

(Q.S At Taubah:116)

"Apabila kamu bersyukur niscaya akan aku tambahkan nikmat-Ku, dan apabila kamu kufur maka adzab-Ku sangat pedih"

(Q.S. Ibrahim:7)

"Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmu lah hendaknya kamu berharap"

(Q.S. Al-Insyirah: 6-8)

## Persembahan

Bismillahirrohmanirrohim

Alhamdulillah.... Alhamdulillah... Alhamdulillah hirobbil alamin....

Sujud dan syukurku kepadaMu wahai Rabbku, Pemilik segalanya, Yang Maha Agung, Yang Maha Esa, Maha Pengasih, Maha Penyayang, Maha Segalanya Allah Subhanallahu Wa Ta'ala. Sholawat dan salam ku pada mu Rasulullah, Sayyidina Muhammad Shallallahu 'Alaihi Wa Sallam.

Teruntuk manusia hebat yang selalu ada disampingku, Ayah Kariyan, Ibu Pujiati, dan adikku Kunto Adi, dengan penuh rasa hormat kupersembahkan sebuah karya kecil ini. Terima kasih atas segala dukungan dan doanya selama ini, sehingga eka bisa menyelesaikan pendidikan selama 3,5 tahun. Terima kasih telah menjadikan ku ada ketika semua orang mengacuhkanku, terima kasih telah memberikan kepercayaan yang sangat berharga ketika semua orang menganggapku tidak bisa, terima kasih telah memberikanku kebebasan untuk memilih apapun yang aku mau, terima kasih telah memberikan ku keyakinan bahwa aku pasti bisa, terima kasih ayah, ibu, adik selalu menjadi rumah sebagai surgaku, mau kemanapun aku pergi aku pasti akan selalu pulang.

Terima kasih untuk seluruh keluarga ku yang lainnya, Mama Yun, Bapak, Mas Arif, Om Wawan, Tante Wiwik, Adik Dinanda, Tante Pipit, Adik Evril, Budhe, Pakhe, Pakpo, Om, Tante dan seluruh keluarga besar ku yang tak tertulis, terima kasih atas segala semangat, nasihat, dan doa yang tak pernah putus yang di berikan kepadaku.

Untuk Ibu Supriyati selaku dosen pembimbing dan Ibu Indah sebagai co. dosen pembimbing,

Terima kasih yang sebesar-besarnya atas waktu yang Ibu diberikan selama proses bimbingan, terima kasih kritik dan saran yang ibu diberikan kepada saya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik, terima kasih untuk nasihat, dukungan dan doanya yang selama ini ibu berikan kepada saya, semoga dapat menjadi pelajaran bagi saya untuk kedepannya.

Untuk Pak Agus Samekto selaku dosen wali, terima kasih atas nasihat, bimbingan serta ilmu yang telah diberikan selama 3,5 tahun masa perkuliahan saya. Terima kasih juga saya ucapkan kepada seluruh dosen, karyawan serta staff STIE Perbanas Surabaya atas segala ilmu, bimbingan, dan nasihat yang telah diberikan.

Untuk mu yang kusayang, Areeza, S.sos.

Terima kasih untuk semua waktu yang kamu berikan kepadaku, terima kasih atas semua doa, nasihatmu, perhatian, dukungan dan kasih sayang. Terima kasih sudah setia menemaniku, semoga Allah selalu meridhoi jalan kita kedepannya. Terima kasih untuk Tante Rini, Wawik dan keluarga atas segala doa, dukungan, dan nasihatnya.

Untuk sahabatku GJ Family, Yenni Camilla, Sagita Tyafiki, Metha Erinthina, Athira Esa, Tri Mulya Damayanti, Erwinda Veronika, dan keluarga....

Terima kasih sudah mendoakanku, selalu setia menemani ku, mulai dari jaman umbelan, suka-duka, sampai pada di titik ini. Semoga kita tetap menjadi keluarga dan kebaikan kalian semua di balas oleh Allah.amin

Untuk saudaraku tersayang, Windy Rosdiana dan Asmara Ayu NAHP, Terima kasih sudah menjadi saudaraku meskipun beda ayah dan ibu, terima kasih atas dukungan, doa, dan motivasinya selama ini, terima kasih sudah menampung kebahagiaan sampai kesedihanku, terima kasih sudah menjadi saksi hidupku sampai saat ini. Semoga semua doa dan harapan kita bisa dikabulkan Allah ya mbul, mar..

Special Thanks to my FULLTEAM!!

Dewi Cintya Rahajeng, Priscila Natalia Lazarus, Rizqi Amalia Shonia, Annisa' Rahayu, Ninik Fidia Astuti...

Dengan penuh rasa kasih dan sayang kuucapkan banyak terima kasih kepada kalian, terima kasih untuk semua waktunya, perhatian, tenaga, nasihat, tawanya, terima kasih untuk 3,5 tahun yang penuh dengan warna-warni yang selalu aku kenang dan aku rindukan. Semoga selalu ada kesempatan untuk ketemu lagi, see you on top my luvv!



Untuk dulur-dulur UPKM Entrepreneur Club, Keluarga besar Teater Kedok.. Terima kasih lur sudah menerima semua kekurangan sampai kelebihanku, terima kasih waktunya, nasihat, kebersamaan, persaudaraan yang hangat dan selalu aku rindukan, terima kasih banyak rek

Untuk teman-teman bimbingan Pajak (Cintya, Galih, Yessica, Hana, , Nurul Faiza) terima kasih atas semua bantuan, kerja sama nya, doa dan dukungannya selama proses bimbingan, proses pengerjaan skripsi sampai sampai sekarang. Semoga ilmu yang kita dapatkan bisa bermanfaat kedepannya, amin

terima kasih untuk sahabat S1 – Akuntansi STIEP angkatan 2013, terima kasih untuk semua cerita suka dan duka nya selama 3,5 tahun di kampus hijau STIE Perbanas Surabaya, semoga kita semuanya sukses, see you on top guys^^

Regrads,  
Eka Dwi Jayanti

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah Subhanallahu Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kesehatan bagi penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tidak lupa Sholawat serta salam, penulis panjatkan kepada junjungan Nabi besar dan tauladan kita Baginda Rasulullah Muhammad Shallallahu Allaihi Wa Sallam, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Penerapan Sistem *E-filing*, Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”**.

Dalam Penyusunan skripsi ini juga tak lepas dari bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak, moril maupun materiil. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya dan tulus ikhlas kepada:

1. Bapak Dr. Lutfi, S.E., M.Fin selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
2. Ibu Dr. Luciana Spica Almilia, S.E., M.Si., QIA., CPSAK selaku Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surabaya.
3. Ibu Supriyati, S.E., M.Si., Ak., CA., CTA selaku Dosen Pembimbing dan Ibu Indah Hapsari, S.ak., M.A., Ak Selaku Co. Dosen Pembimbing yang telah baik, tegas, sabar, dan ikhlas dalam membimbing, memberikan petunjuk, dan dukungan kepada penulis untuk penyusunan skripsi ini.

4. Bapak Dr.Drs. Agus Samekto Ak., M.Si selaku Dosen wali yang telah membantu mengarahkan dan mendampingi penulis selama proses studi.
5. Ibu Pepie Diptyana, S.E., Ak. M.Si dan Ibu Dra. Nur Suci I. Mei Murni, Ak., M.M.CA selaku dosen penguji proposal yang telah memberikan saran-saran untuk perbaikan proposal skripsi pada saat ujian proposal.
6. Ibu Pepie Diptyana, S.E., Ak. M.Si dan Ibu Nurul Hasanah Uswati Dewi, S.E., M.Si., CTA selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran-saran untuk perbaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Staff dan Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan juga memberikan banyak bantuan untuk kemudahan penulis selama menjalankan studi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan di KPP Pratama kantor wilayah DJP Jatim 1 dan Jatim 2 yang terdiri dari KPP Pratama Sukomanunggal Surabaya, KPP Pratama Gubeng Surabaya, KPP Pratama Rungkut Surabaya, KPP Pratama Sidoarjo Barat, KPP Pratama Mojokerto selaku responden dalam penelitian ini.

Terima kasih atas dukungan yang diberikan, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membaca, khususnya bagi peneliti yang akan meneliti dengan topik yang sama.

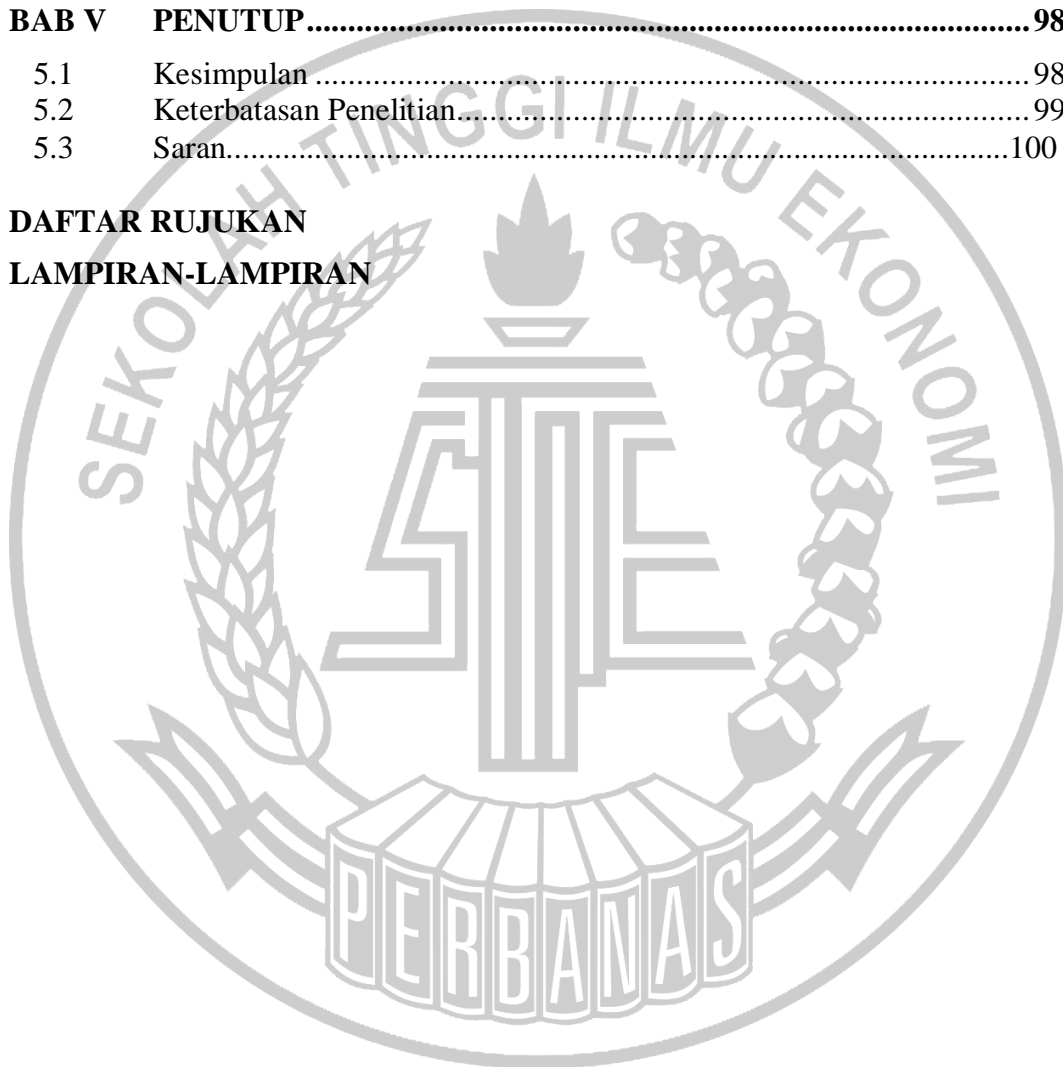
Surabaya, 16 Maret 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SIAP UJI</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xvii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Landasan Teori .....	25
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	46
2.4 Kerangka Pemikiran .....	49
2.5 Hipotesis Penelitian .....	49
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>50</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	50
3.2 Batasan Penelitian .....	51
3.3 Identifikasi Variabel .....	51
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	52
3.5 Instrumen Penelitian .....	55
3.6 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	57
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data .....	58

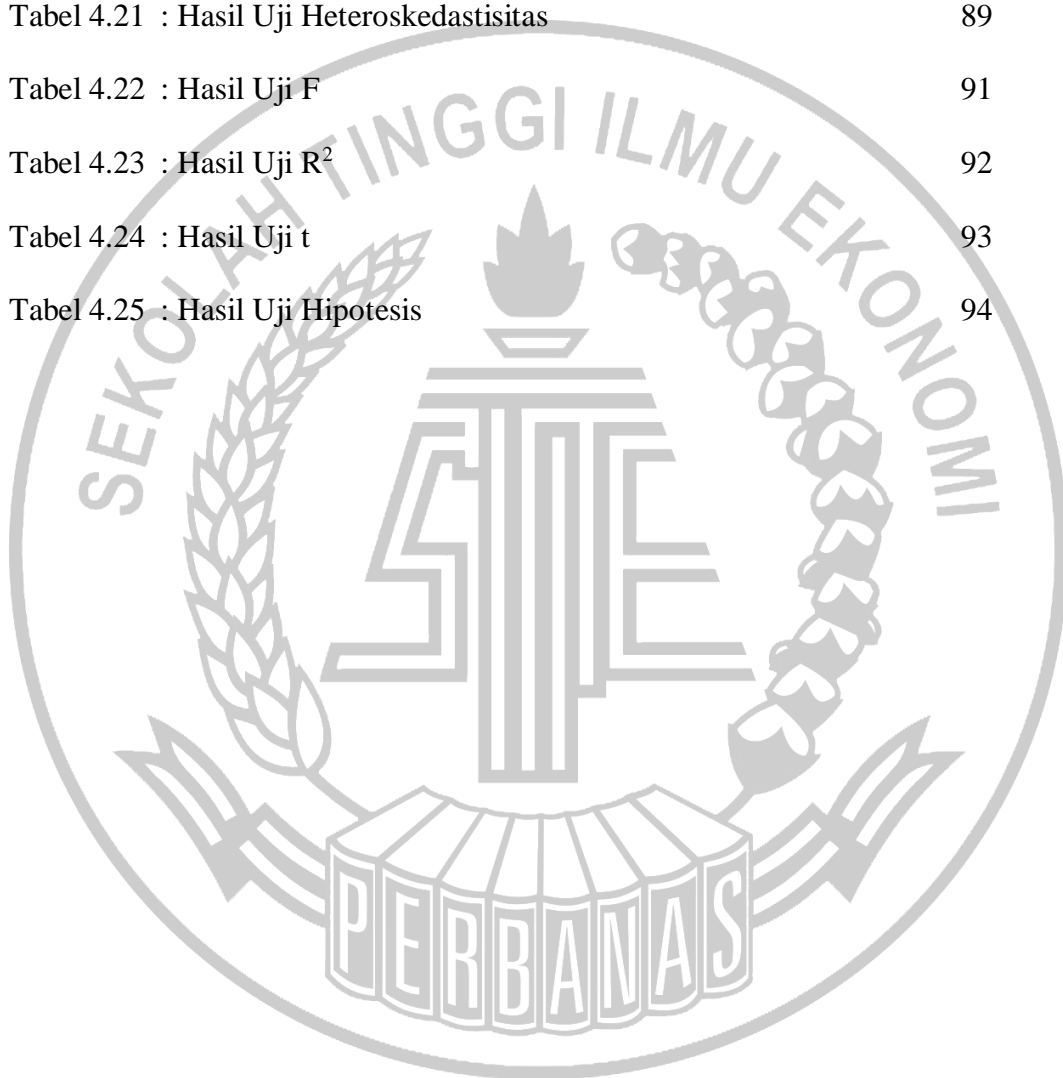
3.8	Teknik Analisi Data.....	59
<b>BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA 65</b>		
4.1	Gambaran subyek Penelitian.....	65
4.2	Analisis Data.....	74
4.3	Pembahasan.....	94
<b>BAB V PENUTUP..... 98</b>		
5.1	Kesimpulan.....	98
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	99
5.3	Saran.....	100
<b>DAFTAR RUJUKAN</b>		
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>		



## DAFTAR TABEL

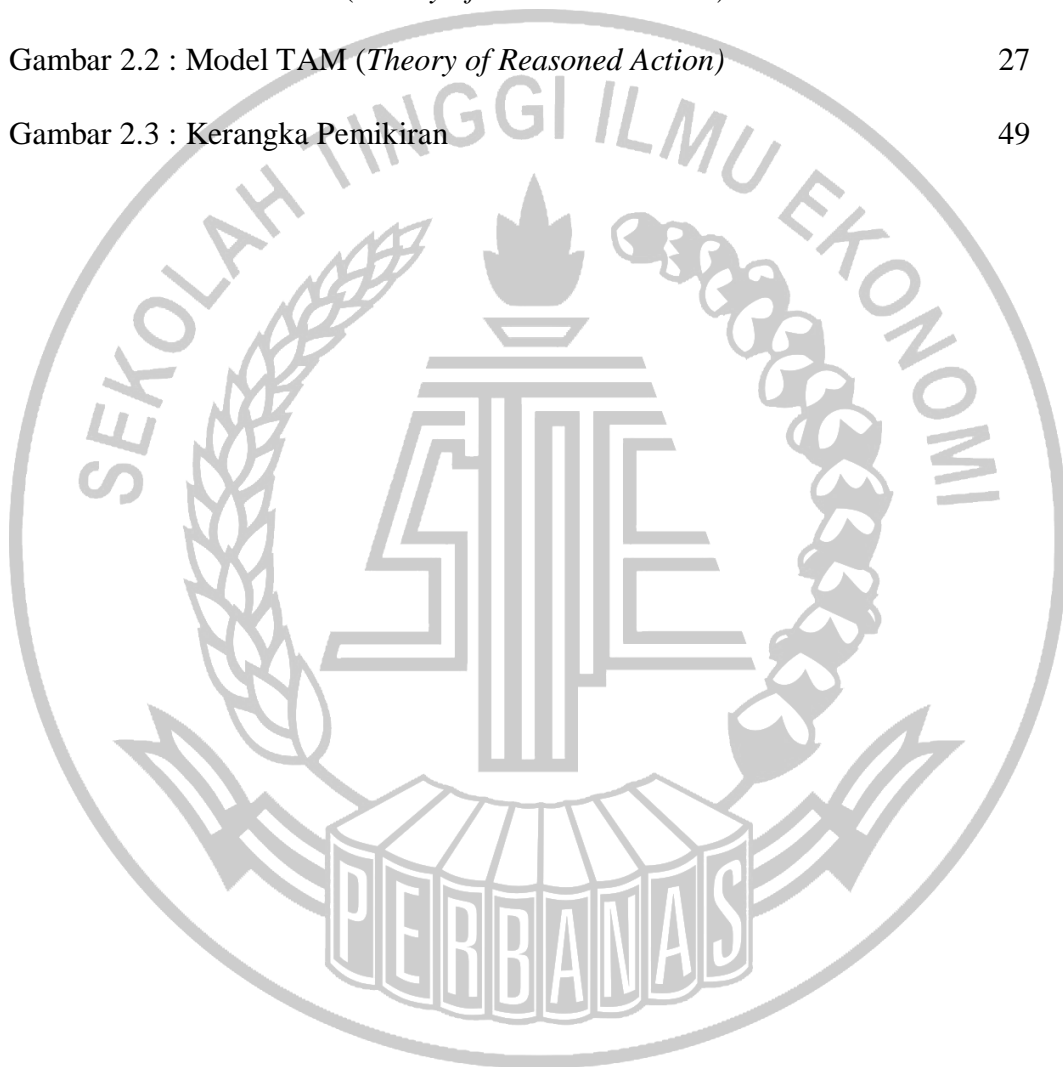
	Halaman
Tabel 3.1 : Rancangan Kuesioner	56
Tabel 3.2 : Skor Skala Likert	57
Tabel 4.1 : Data Kuesioner Penelitian	68
Tabel 4.2 : Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Tabel 4.3 : Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	69
Tabel 4.4 : Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	70
Tabel 4.5 : Karakteristik Berdasarkan Karyawan yang ada di perusahaan	70
Tabel 4.6 : Karakteristik Berdasarkan Jenis/WP dalam Pengisian SPT	71
Tabel 4.7 : Karakteristik Berdasarkan Lama Berdiri Usaha/Bekerja	72
Tabel 4.8 : Karakteristik Berdasarkan Omzet Per Tahun	72
Tabel 4.9 : Karakteristik Berdasarkan Siapa yang membenatu Menyusun SPT	73
Tabel 4.10 : Karakteristik Berdasarkan Pengetahuan Perpajakan	74
Tabel 4.11 : Tabel Kategori Mean dari Skor Interval	75
Tabel 4.12 : Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan WP	76
Tabel 4.13 : Distribusi Frekuensi Variabel <i>E-filing</i>	78
Tabel 4.14 : Distribusi Frekuensi Variabel Pemahaman Perpajakan	80
Tabel 4.15 : Distribusi Frekuensi Variabel Kesadaran WP	82
Tabel 4.16 : Hasil Uji Validitas	84

Tabel 4.17 : Hasil Uji Reliabilitas	85
Tabel 4.18 : Hasil Uji Normalitas	86
Tabel 4.19 : Hasil Uji Multikorelasi	87
Tabel 4.20 : Hasil Uji Coefesien Correlation	88
Tabel 4.21 : Hasil Uji Heteroskedastisitas	89
Tabel 4.22 : Hasil Uji F	91
Tabel 4.23 : Hasil Uji R <sup>2</sup>	92
Tabel 4.24 : Hasil Uji t	93
Tabel 4.25 : Hasil Uji Hipotesis	94



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Model TPB ( <i>Theory of Planned Behavior</i> )	26
Gambar 2.2 : Model TAM ( <i>Theory of Reasoned Action</i> )	27
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran	49





## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian  
Lampiran 2 : Tabulasi Data  
Lampiran 3 : Hasil Uji



***THE EFFECT OF IMPLEMENTATION E-FILING SYSTEM,  
UNDERSTANDING OF TEXATION, AWARENESS TAXPAYERS TO  
COMPLIANCE TAXPAYERS***

**Eka Dwi Jayanti**

**2013310568**

STIE Perbanas Surabaya

Email: [mail.ekadwi@gmail.com](mailto:mail.ekadwi@gmail.com)

**ABSTRACT**

*Taxes are very important for the state of Indonesia because taxes provide a major contribution to the revenue of the state. In the country, ratio of tax compliance still shows the percentage with no increase. Therefore, the director general of taxation optimize the service through the e-filing system, with this system we expected it can improve awareness of the taxpayers. This study aims to determine the effect of the application of e-filing system, understanding of taxation and awareness of compliance taxpayers in KPP Pratama Kantor Wilayah DJP Jatim I dan Jatim II. The sampling technique is incidental sampling. Data anaysis technique is Multiple Regression Analysis. The result of this research is the application of e-filing system have a significant effect on tax compliance, undersanding of taxation not significantly effect tax compliance and tax awareness no significant efefct on tax compliance.*

***Keywords: E-filing system, understanding of taxation, awareness taxpayers, compliance taxpayers***

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILING*, PEMAHAMAN  
PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**Eka Dwi Jayanti**

**2013310568**

STIE Perbanas Surabaya

Email: [mail.ekadwi@gmail.com](mailto:mail.ekadwi@gmail.com)

**ABSTRAK**

Pajak sangat penting bagi pembangunan Negara Indonesia karena pajak memberikan kontribusi yang besar bagi pemasukan Negara. Di dalam negeri rasio kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya dari tahun ke tahun masih menunjukkan persentase yang tidak mengalami peningkatan. Oleh karena itu, Dirjen Pajak selalu mengoptimalkan pelayanannya melalui sistem *e-filing*. Dengan adanya sistem tersebut diharapkan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem *e-filing*, pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kantor Wilayah DJP Jatim I dan Jatim II. Teknik sampling yang digunakan adalah *incidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Berganda. Hasil penelitian ini adalah penerapan sistem *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, pemahaman perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata kunci: Sistem *E-filing*, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak**