

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILING*, DAN SIKAP WAJIB
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DENGAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK
SEBAGAI VARIABEL MODERASI DI KPP PRATAMA
JAKARTA KRAMAT JATI PADA MASA SEBELUM
DAN SELAMA PANDEMI COVID-19
TAHUN 2017-2020**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana
Akuntansi (S.AK) pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Kristen Indonesia

Oleh

MELLINIA ABRIANTI SANTOSO

1832150021



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2022**



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mellinia Abrianti Santoso
NIM : 1832150021
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis tugas akhir yang berjudul “ Pengaruh Penerapan Sistem *e-Filing* dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kualitas Pelayanan Pajak Sebagai Variabel Moderasi di KPP Pratama Jakarta Kramat Jati Pada Masa Sebelum dan Selama Pandemi Covid-19 Tahun 2017-2020” adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi skripsi saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada tugas.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang dinyatakan di atas, maka skripsi ini dianggap batal.

Jakarta, 10 Agustus 2022



(Mellinia Abrianti Santoso)



HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

“Pengaruh Penerapan Sistem *e-Filing* dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kualitas Pelayanan Pajak Sebagai Variabel Moderasi di KPP Pratama Jakarta Kramat Jati Pada Masa Sebelum dan Selama Pandemi Covid-19 Tahun 2017-2020”

Oleh:

Nama : Mellinia Abrianti Santoso

NIM : 1832150021

Program Studi : Akuntansi

Peminatan : Pajak

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam sidang skripsi guna mencapai gelar Sarjana Strata Satu/ pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia.

Jakarta, 10 Agustus 2022

Pembimbing I

(Dr. Juaniva Sidharta, SE., Msi)

NIDN : 0326067002

Pembimbing II

(Carolina F. Sembiring, SE., MM)

NIDN : 0316077002

Ketua Program Studi S1 Akuntansi

di 10/8-2022

(Fenny Monica Hasugian, S.E., M.Si.)



(Jonny Siagian, SE., MM)






HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada 10 Agustus 2022 telah diselenggarakan Sidang Tugas Akhir untuk memenuhi Sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia, atas nama:

Nama : Mellinia Abrianti Santoso
NIM : 1832150021
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Penerapan Sistem *e-Filing* dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kualitas Pelayanan Pajak Sebagai Variabel Moderasi di KPP Pratama Jakarta Kramat Jati Pada Masa Sebelum dan Selama Pandemi Covid-19 Tahun 2017-2020”, oleh tim penguji yang terdiri dari:

No.	Nama Penguji	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
1.	Fharel M. Hutajulu, MM., Ak	Sebagai Ketua	
2.	Jhonson Pakpahan. SE., M.Si	Sebagai Anggota	
3.	Dr. Juaniva Sidharta, SE., Msi	Sebagai Anggota	

Jakarta, 10 Agustus 2022



HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mellinia Abrianti Santoso
NIM : 1832150021
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Tugas Akhir : Skripsi
Judul : Pengaruh Penerapan Sistem *e-Filing* dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kualitas Pelayanan Pajak Sebagai Variabel Moderasi di KPP Pratama Jakarta Kramat Jati Pada Masa Sebelum dan Selama Pandemi Covid-19 Tahun 2017-2020.

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun;
2. Skripsi tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Saya memberikan Hak Non-eksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilih hak cipta.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundang-undangan Republik Indonesia lainnya, dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Dibuat di Jakarta
Pada Tanggal 10 Agustus 2022
Yang menyatakan,



Mellinia Abrianti Santoso

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian pada skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Begitu banyak kesulitan yang dialami oleh penulis selama proses penyusunan skripsi ini, namun semua hal itu dapat diatasi dengan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Jonny Siagian, SE., MMA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Indonesia
2. Ibu Fenny Monica A. Hasugian, SE., Msi selaku Ketua Program Studi S-1 Akuntansi Universitas Kristen Indonesia
3. Ibu Juaniva Sidharta, SE., Msi selaku dosen pembimbing materi yang telah mendedikasikan waktu, tenaga dan pikiran untuk membantu mahasiswa/i bimbingannya dalam proses pengerjaan skripsi, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
4. Ibu Carolina F. Sembiring, SE., MM selaku dosen pembimbing teknis yang telah bersedia memberikan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing rangkaian penulisan dalam penyusunan skripsi, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Indonesia yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan beserta motivasi sebagai bekal untuk penulis di masa yang akan datang.
6. Kepada orang tua tercinta Alm. Sandy Santoso dan Olga Okthofina Rorong serta kakak terkasih Gabriela Septirani Santoso yang telah memberikan semangat berupa dukungan, motivasi, dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Kepada KPP Pratama Jakarta Kramat Jati yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan riset sebagai rangka penyusunan skripsi, beserta Mba Diyah dan Mas Hadiyan yang telah membantu dalam proses perijinan dan pengumpulan data riset.

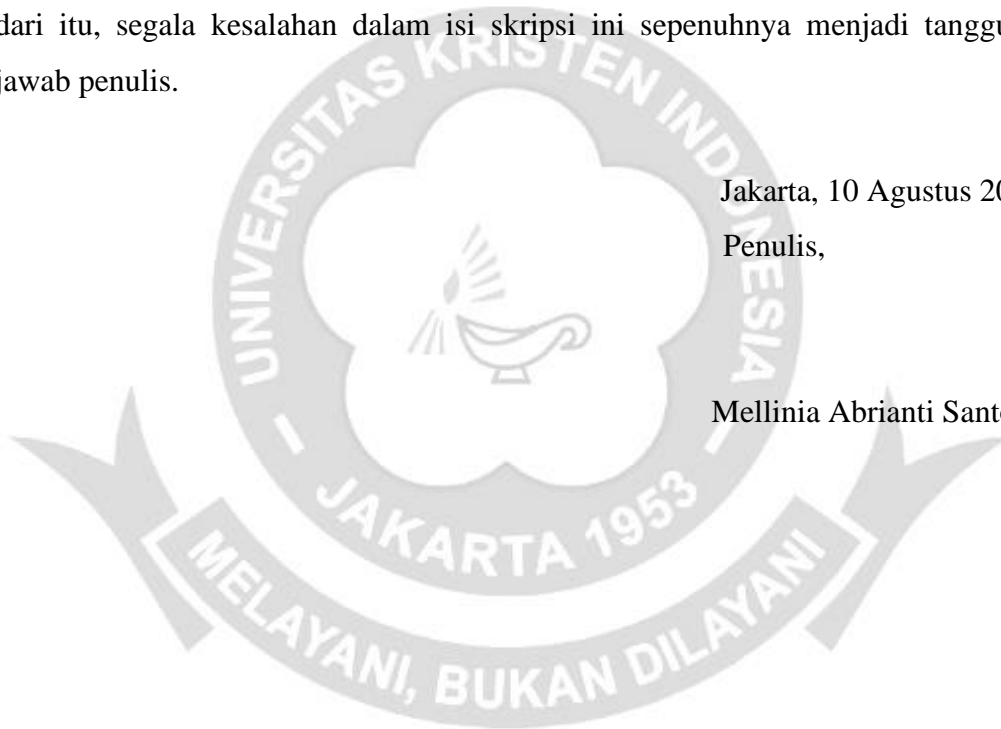
8. Kepada teman-teman kampus terkasih grup “Abdi Allah”, teman-teman SMA “Inank Squad”, dan teman-teman gereja “AOG 66”, yang telah memberikan semangat, dukungan dan doa dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Kepada penyemangat diluar dari keluarga dan teman-teman, yaitu EXO dan NCT DREAM terkhusus untuk Jongin dan Jisung, yang telah memberikan semangat secara tidak langsung kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan secara tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, hal tersebut dikarenakan keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Maka dari itu, segala kesalahan dalam isi skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta, 10 Agustus 2022

Penulis,

Mellinia Abrianti Santoso



DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Ruang Lingkup	5
E. Manfaat Penelitian	5
F. Hipotesis	6
G. Sistematika Penulisan	7
BAB II URAIAN TEORITIS	8
A. Kajian Teoritis	8
1. <i>Theory of Planned Behaviour</i> (TPB)	8
2. <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	9
3. Pajak.....	9
4. Penerapan Sistem <i>e-Filing</i>	14
5. Sikap Wajib Pajak.....	15
6. Kualitas Pelayanan Pajak	15

7. Kepatuhan Wajib Pajak.....	17
B. Penelitian Terdahulu.....	18
C. Kerangka Berpikir	20
D. Pengembangan Hipotesis	21
1. Pengaruh Penerapan Sistem <i>e-Filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	21
2. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	22
3. Penerapan Sistem <i>e-Filing</i> dan Sikap Wajib Pajak Secara Simultan Bersama-sama Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	22
4. Pengaruh Penerapan Sistem <i>e-Filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dimoderasi Oleh Kualitas Pelayanan Pajak	23
5. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dimoderasi Oleh Kualitas Pelayanan Pajak	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Jenis Penelitian	25
B. Populasi dan Sampel	25
1. Populasi	25
2. Sampel	25
C. Jenis Sumber Data	26
D. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel	27
1. Variabel Independen	27
2. Variabel Dependen	29
3. Variabel Moderasi	29
E. Metode Pengumpulan Data	30
F. Metode Analisis Data	31
1. Statistik Deskriptif.....	31
2. Uji Kualitas Data	31
3. Uji Asumsi Klasik	32
G. Pengujian Hipotesis.....	33
1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	34
2. <i>Moderated Regression Analysis</i> (MRA)	34

3. Uji Koefisien Determinasi (D^2).....	35
4. Uji t.....	36
5. Uji F (Simultan)	36
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	37
A. Gambaran Umum Penelitian	37
B. Analisis Data	40
1. Analisis Statistik Deskriptif	40
2. Analisis Kualitas Data	42
3. Uji Asumsi Klasik	47
4. Uji Hipotesis.....	55
5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	60
6. Uji t.....	61
7. Uji F (Simultan)	64
C. Pembahasan	65
BAB V PENUTUP	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel III.1 Skala Likert	30
Tabel IV.1 Sampel dan Tingkat Pengembalian Kuesioner	38
Tabel IV.2 Karakteristik Responden	38
Tabel IV.3 Statistik Deskriptif	40
Tabel IV.4 Uji Validitas Penerapan Sistem <i>e-Filing</i> (X1)	42
Tabel IV.5 Uji Validitas Sikap Wajib Pajak (X2)	43
Tabel IV.6 Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pajak (M1)	44
Tabel IV.7 Uji Validitas Kepatuhan WPOP (Y1)	45
Tabel IV.8 Uji Reliabilitas (X1, X2, M1, dan Y1)	46
Tabel IV.9 Uji Normalitas (Tanpa Variabel Moderasi)	47
Tabel IV.10 Uji Normalitas (Variabel Moderasi)	48
Tabel IV.11 Uji Multikolinearitas (Tanpa Variabel Moderasi)	51
Tabel IV.12 Uji Multikolinearitas (Variabel Moderasi)	51
Tabel IV.13 Uji Autokorelasi (Tanpa Variabel Moderasi)	52
Tabel IV.14 Uji Autokorelasi (Variabel moderasi)	52
Tabel IV.15 Uji Heteroskedastisitas (Tanpa Variabel Moderasi)	53
Tabel IV.16 Uji Heteroskedastisitas (Variabel Moderasi)	54
Tabel IV.17 Analisis Regresi Linear Berganda	56
Tabel IV.18 <i>Moderated Regression Analysis</i> – Regresi Pertama (X1)	58
Tabel IV.19 <i>Moderated Regression Analysis</i> – Regresi Kedua (X1)	58

Tabel IV.20	<i>Moderated Regression Analysis</i> – Regresi Pertama (X2)	59
Tabel IV.21	<i>Moderated Regression Analysis</i> – Regresi Kedua (X2)	59
Tabel IV.22	Uji Koefisien Determinasi (R^2) – Regresi Pertama	60
Tabel IV.23	Uji Koefisien Determinasi (R^2) – Regresi Kedua	61
Tabel IV.24	Hasil Uji-t (X1 terhadap Y)	62
Tabel IV.25	Hasil Uji-t (X2 terhadap Y)	62
Tabel IV.26	Hasil Uji-t (X1*M1 terhadap Y)	63
Tabel IV.27	Hasil Uji-t (X2*M1 terhadap Y)	63
Tabel IV.28	Signifikansi Nilai F (Regresi Pertama)	64
Tabel IV.29	Signifikansi Nilai F (Regresi Kedua)	65



DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Rasio Kepatuhan Wajib Pajak	2
Gambar IV.1	Histogram Uji Normalitas (Tanpa Variabel Moderasi)	48
Gambar IV.2	Histogram Uji Normalitas (Variabel Moderasi)	49
GambarIV.3	Normal P-Plot Uji Normalitas (Tanpa Variabel Moderasi)	49
Gambar IV.4	Normal P-Plot Uji Normalitas (Variabel Moderasi)	50
Gambar IV.5	Scatterplot Uji Heteroskedastisitas (Tanpa Moderasi)	54
Gambar IV.6	Scatterplot Uji Heteroskedastisitas (Variabel Moderasi)	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Pengisian Kuesioner Penelitian	77
Lampiran 2 Kuesioner	78
Lampiran 3 Tabulasi Karakteristik Responden	84
Lampiran 4 Tabulasi Jawaban Responden	86
Lampiran 5 Uji Validitas	90
Lampiran 6 Uji Reliabilitas	91
Lampiran 7 Tabel R Pearson	92
Lampiran 8 Tabel Durbin Watson	93
Lampiran 9 Tabel F	94
Lampiran 10 Tabel Distribusi T (t)	95



ABSTRAK

Mellinia Abrianti Santoso, Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kualitas Pelayanan Pajak Sebagai Variabel Moderasi di KPP Pratama Jakarta Kramat Jati Pada Masa Sebelum dan Selama Pandemi Covid-19 Tahun 2017-2020. Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Indonesia. 2022.

Tujuan dalam pembahasan ini untuk mengkaji pengenalan sistem pengarsipan elektronik akan berdampak positif terhadap kepatuhan pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Kramat Jati sebelum dan selama pandemi Covid-19 tahun 2017-2020. Sikap wajib pajak berdampak negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Kramat Jati pada periode menjelang dan selama masa pandemi Covid-19 2017-2020. Kualitas pelayanan pajak memoderasi hubungan antara penerapan sistem *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kualitas pelayanan pajak memoderasi hubungan antara sikap wajib terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Metode pada penelitian ini yaitu kuantitatif dan menggunakan data primer. Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* untuk pengumpulan sampel kuesioner, yang diperoleh dari pengumpulan kuesioner dengan cara disebarakan langsung ke KPP Pratama Jakarta Kramat Jati dan melalui online dengan media *google form*. Populasi penelitian ini berjumlah 242.584 wajib pajak orang pribadi, dengan sampel sebanyak 100 orang wajib pajak orang pribadi sesuai dengan kriteria pengambilan sampel yang memenuhi syarat. Analisis pada penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda dan *moderated regression analysis*.

Kata kunci: penerapan sistem *e-Filing*, sikap wajib pajak, kepatuhan wajib pajak orang pribadi, kualitas pelayanan pajak

ABSTRACT

Mellinia Abrianti Santoso, Effect of the Implementation of the E-Filing System and Attitude of Taxpayers Towards Individual Taxpayer Compliance With The Quality of Tax Services as a Moderating Variables at KPP Pratama Jakarta Kramat Jati in the Period Before and During COVID-19 pandemic in 2017-2020. Thesis, Faculty of Economics and Business of the Christian University of Indonesia. 2022.

The purpose of this discussion to examine the introduction of the electronic filing system will have a positive impact on personal tax compliance at KPP Pratama Jakarta Kramat Jati before and during the Covid-19 pandemic in 2017-2020. The taxpayer's attitude negatively affects the personal taxpayer compliance at KPP Pratama Jakarta Kramat Jati in the period before and during the 2017-2020 Covid-19 pandemic. The quality of tax services moderates the relationship between the application of the e-Filing system toward the compliance of individual tax obligations. The quality of tax services moderates the relationship between the obligatory attitude toward the compliance of individual tax obligations. The method in this study is quantitative and uses primary data. This study used a purposive sampling method for collecting questionnaire samples, obtained from collecting questionnaires by distributing them directly to KPP Pratama Jakarta Kramat Jati and via online with google form. The study's population was 242,584 individual taxpayers, with a sample of 100 individual taxpayers according to eligible sampling criteria. Analysis in this study used multiple linear regression and moderated regression analysis methods.

Keywords: implementation of the e-Filing system, tax obligation, personal tax obligation, quality of tax services