

**PENGARUH E-FILLING, PENGETAHUAN  
PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
DI KPP PRATAMA BATAM SELATAN**

**SKRIPSI**



Oleh  
**Cutliyana Sianipar**  
170810257

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2022**

**PENGARUH E-FILLING, PENGETAHUAN  
PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
DI KPP PRATAMA BATAM SELATAN**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
Memperoleh gelar sarjana**



**Oleh  
Cutliyana Sianipar  
170810257**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2022**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Cutliyana Sianipar

NPM 170810257

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul :

**“PENGARUH E-FILLING, PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA BATAM SELATAN”**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 21 Januari 2022



**Cutliyana Sianipar**

170810257

**PENGARUH E-FILLING, PENGETAHUAN  
PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
DI KPP PRATAMA BATAM SELATAN**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh  
Cutliyana Sianipar  
170810257**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
Seperti tertera dibawah ini**

**Batam, 01 Maret 2022**



**Dr. M. Sunarto Wage, S.E., M.Si  
Pembimbing**

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis seberapa besar pengaruh penerapan E-filing, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam Selatan. Pengumpulan data ini dilakukan dengan kuesioner yang diukur melalui skala *likert*. Populasi yang diambil dalam penelitian ini yaitu para wajib pajak orang pribadi yang sudah terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan yang berjumlah 346.849 orang dan teknik penentuan sampel dilakukan dengan memakai perhitungan rumus *slovin*, dari perhitungan rumus *slovin* diperoleh sampel dalam penelitian ini sebanyak 400 responden wajib pajak orang pribadi. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data secara kuantitatif dengan teknik pengumpulan datanya yaitu dengan analisis deskriptif, uji validitas, uji reabilitas, uji regresi linier berganda, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji F, uji T dan uji determinasi. Data diolah dengan menggunakan SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa E-filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan secara bersama e-filing, pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan.

**Kata Kunci:** Kepatuhan Wajib Pajak; E-filing; Pengetahuan Perpajakan; Kualitas Pelayanan

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study is to identify how much influence the implementation of E-filing, Tax Knowledge and Service Quality has on taxpayer compliance at KPP Pratama Batam Selatan. This data collection was carried out using a questionnaire which was measured using a Likert scale. The population taken in this study are individual taxpayers who have been registered at KPP Pratama Batam Selatan totaling 346,849 people and the sampling technique is carried out using the slovin formula calculation. personal. The data analysis method used in this study is quantitative data analysis with data collection techniques, namely descriptive analysis, validity test, reliability test, multiple linear regression test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, F test, T test and determination test. . The data is processed using SPSS 25. The results show that E-filing affects taxpayer compliance, tax knowledge affects taxpayer compliance, service quality affects taxpayer compliance and together with e-filing, tax knowledge and service quality affects compliance. taxpayers at KPP Pratama South Batam.*

**Keywords:** *Taxpayer Compliance; E-filing; Tax Knowledge; Service quality*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas rahmat Tuhan Yang Maha Esa telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi sastra satu (S1) pada Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini tidak akan berwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Dr. Nur Elfi Husda S.Kom., M.Si.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom.
3. Ketua Program Studi Akuntansi Bapak Haposan Banjarnahor S.E., M.Si.
4. Dosen Pembimbing Bapak Dr. M. Sunarto Wage, S.E., M.Si.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Staff dan Instansi KPP Pratama Batam Selatan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di instansi tersebut.
7. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan dan doanya untuk kesuksesan penulis.
8. Seluruh karib kerabat, teman seperjuangan angkatan 2017 yang telah mendukung penulis serta terlibat baik secara langsung atau tidak langsung dalam menyelesaikan tugas ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan rahmat hidayah serta taufiknya, Aamiin.

Batam, 21 Januari 2022

Cutliyana Sianipar

## DAFTAR ISI

|  | Halaman |
|--|---------|
| <b>HALAMAN SAMPUL</b> .....                | i       |
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                 | ii      |
| <b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> ..... | iii     |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....            | iv      |
| <b>ABSTRAK</b> .....                       | v       |
| <b>ABSTRACT</b> .....                      | vi      |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                | vii     |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                    | viii    |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                 | x       |
| <b>DAFTAR RUMUS</b> .....                  | xi      |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                  | xii     |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....             | 1       |
| 1.1 Latar Belakang .....                   | 1       |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....             | 6       |
| 1.3 Batasan Masalah.....                   | 6       |
| 1.4 Rumusan Masalah .....                  | 7       |
| 1.5 Tujuan Penelitian .....                | 7       |
| 1.6 Manfaat Peneliti .....                 | 8       |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....       | 9       |
| 2.1 Teori Dasar Penelitian.....            | 9       |
| 2.1.1 Pajak.....                           | 9       |
| 2.2 Teori Variabel Y dan X.....            | 10      |
| 2.2.1 Kepatuhan WP .....                   | 10      |
| 2.2.2 E-Filling .....                      | 11      |
| 2.2.3 Pengetahuan Perpajakan.....          | 12      |
| 2.2.4 Kualitas Pelayanan .....             | 13      |
| 2.3 Penelitian Terdahulu .....             | 14      |
| 2.4 Kerangka Penelitian .....              | 19      |
| 2.5 Hipotesis.....                         | 19      |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....     | 21      |
| 3.1 Desain Penelitian.....                 | 21      |
| 3.2 Definisi Operasional Variabel.....     | 22      |
| 3.2.1 Variabel Dependen.....               | 22      |
| 3.2.2 Variabel Independen .....            | 22      |
| 3.3 Populasi Dan Sampel .....              | 26      |
| 3.3.1 Populasi .....                       | 26      |
| 3.3.2 Sampel.....                          | 26      |



|       |  |           |
|-------|--|-----------|
| 3.4   | Jenis dan Sumber Data .....  | 27        |
| 3.4.1 | Jenis Data .....   | 27        |
| 3.4.2 | Sumber Data .....  | 27        |
| 3.5   | Teknik Pengumpulan Data .....  | 27        |
| 3.6   | Teknik Analisis Data .....   | 28        |
| 3.6.1 | Uji Instrumen .....  | 28        |
| 3.6.2 | Analisis Deskriptif .....  | 29        |
| 3.6.3 | Uji Asumsi Klasik .....  | 30        |
| 3.6.4 | Uji Regresi Linier Berganda .....  | 31        |
| 3.6.5 | Uji Hipotesis .....  | 32        |
| 3.7   | Tempat Dan Jadwal Penelitian .....   | 33        |
| 3.7.1 | Tempat Penelitian .....  | 33        |
| 3.7.2 | Jadwal Penelitian .....  | 33        |
|       | <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>                                       | <b>35</b> |
| 4.1   | Hasil Penelitian .....   | 35        |
| 4.1.1 | Profil Responden .....   | 35        |
| 4.1.2 | Hasil Uji Instrumen Data .....   | 37        |
| 4.1.3 | Hasil Uji Analisis Deskriptif .....  | 39        |
| 4.1.4 | Hasil Uji Asumsi Klasik .....  | 41        |
| 4.1.5 | Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....  | 43        |
| 4.1.6 | Uji Hipotesis .....  | 45        |
| 4.2   | Pembahasan .....   | 47        |
| 4.2.1 | Pengaruh E-Filing pada Kepatuhan WP .....  | 47        |
| 4.2.2 | Pengaruh Pengetahuan Perpajakan pada Kepatuhan WP .....                                  | 48        |
| 4.2.3 | Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan WP .....                                      | 49        |
| 4.2.4 | Pengaruh E-Filing, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan pada<br>Kepatuhan WP ..... | 49        |
|       | <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>  | <b>51</b> |
| 5.1   | Kesimpulan .....   | 51        |
| 5.2   | Saran .....  | 52        |
|       | <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>  | <b>53</b> |
|       | <b>LAMPIRAN</b>  |           |

## DAFTAR GAMBAR

|  | Halaman |
|--|---------|
| <b>Gambar 2. 1</b> Kerangka Pemikiran .....                  | 19      |
| <b>Gambar 3. 1</b> Desain Penelitian .....                   | 20      |
| <b>Gambar 4. 1</b> Hasil Pengujian Heteroskedastisitas ..... | 43      |

## DAFTAR RUMUS

|   | Halaman |
|---|---------|
| <b>Rumus 3. 1</b> Slovin .....                  | 26      |
| <b>Rumus 3. 2</b> Uji Validitas .....           | 28      |
| <b>Rumus 3. 3</b> Uji Reabilitas .....          | 29      |
| <b>Rumus 3. 4</b> Regresi Linier Berganda ..... | 31      |

## DAFTAR TABEL

|  | Halaman |
|--|---------|
| <b>Tabel 1. 1</b> Tingkat Kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan..... | 2       |
| <b>Tabel 2. 1</b> Penelitian Terdahulu.....                              | 14      |
| <b>Tabel 3. 1</b> Operasional Variabel.....                              | 23      |
| <b>Tabel 3. 2</b> Jadwal Riset.....                                      | 34      |
| <b>Tabel 4. 1</b> Data Responden “Jenis Kelamin” .....                   | 35      |
| <b>Tabel 4. 2</b> Data Responden “Umur” .....                            | 36      |
| <b>Tabel 4. 3</b> Data Responden “Pendidikan” .....                      | 36      |
| <b>Tabel 4. 4</b> Hasil Uji Validitas .....                              | 38      |
| <b>Tabel 4. 5</b> Hasil Uji Reabilitas .....                             | 39      |
| <b>Tabel 4. 6</b> Hasil Uji Analisa Deskriptif.....                      | 40      |
| <b>Tabel 4. 7</b> Hasil Pengujian Normalitas.....                        | 41      |
| <b>Tabel 4. 8</b> Hasil Uji Multikolinieritas .....                      | 42      |
| <b>Tabel 4. 9</b> Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda .....          | 44      |
| <b>Tabel 4. 10</b> Hasil Pengujian t .....                               | 45      |
| <b>Tabel 4. 11</b> Hasil Uji F .....                                     | 46      |
| <b>Tabel 4. 12</b> Hasil Pengujian Determinasi .....                     | 47      |