

**PENGARUH *E-FILLING*, *E-BILLING*, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



Oleh:

Ade Tyas Slow Mitha

190810143

**PROGRAM STUDI AKUNTASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

**PENGARUH *E-FILLING*, *E-BILLING* DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat

Memperoleh gelar sarjana



Oleh

Ade Tyas Slow Mitha

190810143

**PROGRAM STUDI AKUNTASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ade Tyas Slow Mitha
NPM : 190810143
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul :

“PENGARUH *E-FILLING*, *E-BILLING* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KOTA BATAM”

adalah karya sendiri, bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, makalah ini tidak memuat karya atau pendapat ilmiah yang ditulis atau diterbitkan oleh orang lain selain yang dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber dan referensi..

Saya bersedia menggugurkan naskah skripsi ini, membatalkan judul yang telah saya peroleh, dan diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku apabila ternyata di dalamnya terdapat unsur PLAGIARISME.

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

Batam, 27 Januari 2023



Ade Tyas Slow Mitha

190810143

**PENGARUH *E-FILLING*, *E-BILLING* DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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

Oleh

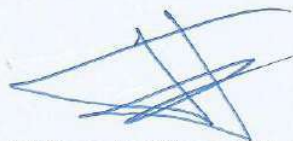
Ade Tyas Slow Mitha

190810143

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal

Seperti tertera dibawah ini

Batam, 27 Januari 2023



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

Pembimbing



ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pengaruh penggunaan *e-filing*, *e-billing*, dan kualitas pelayanan KPP Pratama Batam Selatan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kuesioner dengan skala Likert digunakan untuk pengumpulan data ini. Populasi penelitian ini terdiri dari 400.034 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan. Perhitungan persamaan Slovin digunakan sebagai metode sampling. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, uji regresi linier berganda, uji normalitas dan heteroskedastisitas, uji F, analisis data kuantitatif dengan uji t, dan determinasi sebagai metode analisis data. tes. SPSS 26 digunakan untuk mengolah data. Kami telah menunjukkan bahwa kualitas wajib pajak secara bersama-sama mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan. Akibatnya, *e-filing* mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, *e-billing* mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, dan kualitas layanan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

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

ABSTRACT

This study seeks to find out how the influence of the use of e-filing, e-billing, and service quality of KPP Pratama South Batam has on taxpayer compliance. A questionnaire with a Likert scale was used for this data collection. The population of this study consisted of 400,034 individual taxpayers registered at KPP Pratama South Batam. Calculation of the Slovin equation is used as the sampling method. This study used descriptive analysis, validity and reliability tests, multiple linear regression tests, normality and heteroscedasticity tests, F tests, quantitative data analysis with t tests, and determination as data analysis methods. test. SPSS 26 is used to process data. We have shown that the quality of taxpayers collectively influences taxpayer compliance at KPP Pratama Batam Selatan. As a result, e-filing affects taxpayer compliance, e-billing affects taxpayer compliance, and service quality affects taxpayer compliance.

Keywords: *Taxpayer Compliance; E-filing; E-billing; Service quality*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat yang maha kuasa sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Sastra (S1) Program Studi Akuntansi di Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, saran dan kritik akan selalu diterima dengan antusias. Walaupun dengan segala keterbatasan, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa dukungan, arahan dan bantuan dari berbagai pihak. Dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan 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 Argo Putra Prima, S.E., M.Ak.
4. Dosen Pembimbing Skripsi Bapak Dr. M. Sunarto Wage, S.E., M.Si.
5. Dosen Pembimbing Akademik Ibu Dian Efriyenti, S.E., M.Ak.
6. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
7. Staff dan Instansi KPP Pratama Batam Selatan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di instansi tersebut.
8. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan dan doanya untuk kesuksesan penulis.
9. Seluruh karib kerabat, teman seperjuangan angkatan 2019 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, 27 Januari 2023



Ade Tyas Slow Mitha



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR RUMUS	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Peneliti	7
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.6.2 Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Teori Dasar Penelitian.....	10
2.1.1 Pajak.....	10
2.2 Teori Variabel Y dan X.....	11
2.2.1 Kepatuhan WP	11
2.2.2 <i>E-Filling</i>	12
2.2.3 <i>E-Billing</i>	13
2.2.4 Kualitas Pelayanan	14
2.3 Penelitian Terdahulu	16
2.4 Kerangka Penelitian	24
2.5 Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Desain Penelitian	26
3.2 Operasional Variabel	27
3.2.1 Variabel Dependen	27
3.2.2 Variabel Independen	27
3.2.1.1 <i>E-Filling</i>	27

3.2.1.2	<i>E-Billing</i>	27
3.2.1.3	Kualitas Pelayanan.....	28
3.3	Populasi Dan Sampel.....	30
3.3.1	Populasi.....	30
3.3.2	Sampel.....	31
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	32
3.4.1	Jenis Data.....	32
3.4.2	Sumber Data.....	32
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.6	Teknik Analisis Data.....	32
3.6.1	Uji Instrumen.....	32
3.6.1.1	Uji Validitas.....	32
3.6.1.2	Uji Reabilitas.....	34
3.6.2	Analisis Deskriptif.....	34
3.6.3	Uji Asumsi Klasik.....	34
3.6.3.1	Uji Normalitas.....	34
3.6.3.2	Uji Multikolinieritas.....	34
3.6.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	35
3.6.4	Uji Regresi Linear Berganda.....	35
3.6.5	Uji Hipotesis.....	36
3.6.5.1	Uji T.....	36
3.6.5.2	Uji F.....	36
3.6.5.3	Uji Determinasi R ²	37
3.7	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	37
3.7.1	Lokasi Penelitian.....	37
3.7.2	Jadwal Penelitian.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		40
4.1	Hasil Penelitian.....	40
4.1.1	Profil Responden.....	40
4.1.2	Deskripsi Jawaban Responden.....	42
4.1.2.1	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Penerapan Sistem <i>E-Filling</i>	42
4.1.2.2	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Penerapan Sistem <i>E-Billing</i>	44
4.1.2.3	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Penerapan Kualitas Pelayanan.....	46
4.1.2.4	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Penerapan Kepatuhan WP.....	47
4.1.3	Analisis Data.....	49
4.1.3.1	Uji Instrumen.....	49
4.1.3.1.1	Hasil Uji Validitas.....	49
4.1.3.1.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	51
4.1.3.2	Uji Asumsi Klasik.....	52
4.1.3.2.1	Hasil Uji Normalitas.....	54

4.1.3.2.2	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	55
4.1.3.2.3	Hasil Uji Multikolinearitas	57
4.1.3.2.4	Hasil Analisis Linear Berganda	57
4.1.3.2.5	Hasil Uji Koefisien Determinasi dan Korelasi.....	57
4.1.3.3	Hasil Uji Asumsi Klasik	57
4.1.3.3.1	Hasil Uji T.....	57
4.1.3.3.2	Hasil Uji F.....	59
4.2	Pembahasan.....	59
4.2.1	Pengaruh <i>E-Filling</i> Terhadap Kepatuhan Pajak	59
4.2.2	Pengaruh <i>E-Billing</i> Terhadap Kepatuhan Pajak	60
4.2.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pajak	61
4.2.4	Pengaruh <i>E-Filling</i> , <i>E-Billing</i> dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pajak	61
4.2.5	Implikasi	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		64
5.1	Kesimpulan	64
5.2	Implikasi	65
DAFTAR PUSTAKA.....		66
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 3. 1 Desain Penelitian	27

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Tingkat Kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan.....	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	30
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	38
Tabel 4. 1 Data Responden “Jenis Kelamin”	40
Tabel 4. 2 Data Responden “Usia”	42
Tabel 4. 3 Data Responden “Pendidikan”	42
Tabel 4. 4 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Penerapan <i>E-Filling</i>	44
Tabel 4. 5 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Penerapan <i>E-Billing</i>	45
Tabel 4. 6 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	46
Tabel 4. 7 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepatuhan WP	49
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas	50
Tabel 4. 9 Hasil Uji Realibilitas	52
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas.....	53
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heterokedastisitas	54
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinieritas	55
Tabel 4. 13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	56
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Determinasi.....	57
Tabel 4. 15 Hasil Uji T.....	58
Tabel 4. 16 Hasil Uji F	59

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Gambar 3. 1 Slovin.....	31
Gambar 3. 2 Uji Validitas.....	33
Gambar 3. 3 Uji Reabilitas	34
Gambar 3. 4 Regresi Linier Berganda.....	35