

**PENGARUH KEMANFAATAN *E-FILING*, PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KABUPATEN KULON PROGO DAN SLEMAN**

***THE EFFECT OF THE USE OF E-FILING, UNDERSTANDING TAX PAYERS, QUALITY OF SERVICES, AND TAX SANCTIONS ON TAX-BASED COMPLIANCE IN KULON PROGO AND SLEMAN DISTRICT***

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh :**

**Muhamad Aditya Firdaus**

**20140420284**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2019**

**PENGARUH KEMANFAATAN *E-FILING*, PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**DI KABUPATEN KULON PROGO DAN SLEMAN**

***THE EFFECT OF THE USE OF E-FILING, UNDERSTANDING TAX PAYERS, QUALITY OF SERVICES, AND TAX SANCTIONS ON TAX-BASED COMPLIANCE IN KULON PROGO AND SLEMAN DISTRICT***

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memeperoleh  
Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



**Disusun Oleh :**

**Muhamad Aditya Firdaus**

**20140420284**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2019**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KEMANFAATAN *E-FILING*, PEMAHAMAN WAJIB PAJAK,  
KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
DI KABUPATEN KULON PROGO DAN SLEMAN**

***THE EFFECT OF THE USE OF E-FILING, UNDERSTANDING TAX PAYERS,  
QUALITY OF SERVICES, AND TAX SANCTIONS ON TAX-BASED COMPLIANCE IN  
KULON PROGO AND SLEMAN DISTRICT***

Diajukan oleh



Telah disetujui Dosen Pembimbing  
Pembimbing

Dr. Suryo Pratolo, M.Si., Ak., CA, AAP-A

Tanggal, 4 Oktober 2019

**SKRIPSI**

**PENGARUH KEMANFAATAN *E-FILING*, PEMAHAMAN WAJIB PAJAK,  
KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
DI KABUPATEN KULON PROGO DAN SLEMAN**

***THE EFFECT OF THE USE OF E-FILING, UNDERSTANDING TAX PAYERS,  
QUALITY OF SERVICES, AND TAX SANCTIONS ON TAX-BASED COMPLIANCE IN  
KULON PROGO AND SLEMAN DISTRICT***

Diajukan oleh

**MUHAMAD ADITYA FIRDAUS**

**20140420284**

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan Dewan Penguji Program Studi  
Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal 13 November 2019

Yang terdiri dari

Rizal Yaya, SE., M.sc., Ph.D., CA., Ak.  
Ketua Tim Penguji

Dr. Suryo Pratolo, M.Si., Ak., CA, AAP-A  
Anggota Tim Penguji

DRA. Arum Indrasari, M.buss., Ak., CA  
anggota Tim Penguji

Mengetahui

Ka. Prodi. Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Ahim Abdurrahim, Dr., SE., M.Si., Akt., SAS.

NIK : 19701126199603143053

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Muhamad Aditya Firdaus

Nomor Mahasiswa : 20140420284

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **“PENGARUH KEMANFAATAN *E-FILING*, PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KABUPATEN KULON PROGO DAN SLEMAN”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan sayajuga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam Skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta,

Muhamad Aditya Firdaus

## **Motto**

Berlakulah tuli jika orang berkata  
Bahwa kamu tidak bisa menggapai cita – citamu  
Selalu berpikirlah “I CAN DO THIS!”

**(Muhamad Aditya Firdaus)**

## **PERSEMBAHAN**

**Skripsi ini ku persembahkan untuk :**

**Kedua Orangtuaku**

Bapak Suwandi & Ibunda Marsini

**Kakakku**

Julian Bala Pradipta & Luciana Susanti

**Keponakanku**

Princessa Adzkia Salasabila

Princessa Arethalia

## **PERSEMBAHAN**

1. Allah SWT yang telah senantiasa membantu melancarkan segala hambatan dan rintangan dalam menyelesaikan skripsi ini, dan yang selalu menjadi pendengar dan membimbing dalam hidup ini terima kasih untuk jawaban atas segala doaku.
2. Orang tua tercinta Bapak Suwandi dan Ibunda Marsini yang selalu mendoakan, mendukung dan mengarahkan putranya sehingga bisa menyelesaikan studi ini.
3. Dosen pembimbing Bapak Suryo Pratolo, terimakasih atas saran dan bimbingannya selama ini dengan penuh kesabaran dan sudah memberikan sumbangan waktu, pikiran, dan tenaganya selama proses pembuatan skripsi ini. Doa terbaik untuk bapak dan keluarga.
4. Seluruh Dosen Prodi Akuntansi Pak Suryo, Pak Yaya, Pak Gati, Pak Andan, Pak Akhyar, Pak Afrizal, Bu Arum, Bu Evi, Bu Barbara, Bu Etik, Mba Kiki (Almh), Mba Fitri dan dosen yang lainnya terima kasih atas perkuliahan yang berkesan selama ini.
5. Sahabat – sahabat satu kontrakan Aliansi Markas Ultraman Tosan, Irfan, Kikik, Nanda, Yongki, Kuncoro, Fajar, Dan Gugun terimakasih sudah selalu mengingatkan dan memotivasiku untuk selalu menyelesaikan skripsi. See you on top guys.
6. Teman- teman kelas H yang mayoritas duluan lulusnya terima kasih atas kenangan selama kuliah dari semester satu sampai tiga. Dan untuk yang masih berjuang tetap semangat.



7. Sahabat kecil satu komplek Muhammad Dicka Rishandy terima kasih atas masukan dan sarannya dalam memilih tipe ideal pendamping hidup dan doanya sehingga skripsi ini bisa selesai setelah bertahun – tahun lamanya.
8. Mas Ngadimin tetangga sekaligus pegawai perkebunan di UMY yang sering ketemu dan bersenda gurau bareng di kampus. tetap semangat kerjanya.
9. Teman – teman Kkn Agung, Tania, Nurul, Indri, Samsul, Widya, Gity, Renny yang selalu memberi semangat dan doanya dalam pengerjaan penyusunan proposal dan skripsi.
10. Salah satu anggota Atlet Kriket Puteri Unj yang selalu mendoakan proses penyusunan skripsi ini agar berjalan dengan lancar. Sukses untuk seleksi PON Papua nya tetap ceria dan semangat.
11. Adik- adikku Imam, Asha Dan Hanip terima kasih atas doa kalian akhirnya setelah penentian panjang skripsi ini kelar juga.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih sudah memberikan bantuan. Dukungan, dan semangat.

## ABSTRAKSI

Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung untuk keperluan negara dan kemakmuran rakyat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan bukti empiris pengaruh kemanfaatan *E-Filing*, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini bersifat *ex-post facto*. Sampel penelitian ini adalah wajib pajak badan yang melaporkan SPT melalui *E-Filing* di kabupaten Kulonprogo dan Sleman. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kemanfaatan *e-Filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak; 2) Pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak; 3) Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan 4) Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: Kemanfaatan *E-Filing*, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak

## **ABSTRACT**

*Taxes are mandatory contributions to the state owed by individuals or entities that are coercive based on the law by not getting direct compensation for state needs and the prosperity of the people. The purpose of this study is to obtain empirical evidence of the influence of the benefits of E-Filing, understanding taxpayers, service quality and tax penalties on tax compliance*

*This research is ex-post facto. The sample of this study is corporate taxpayers who report SPT through E-Filing in Kulonprogo and Sleman districts. Data collection techniques using a questionnaire. Data analysis techniques used multiple linear regression analysis*

*The results showed that: 1) The usefulness of e-Filing had a significant effect on taxpayer compliance; 2) Understanding taxpayers has a significant effect on taxpayer compliance; 3) The quality of tax services has a significant effect on taxpayer compliance and 4) Tax sanctions have a significant effect on taxpayer compliance*

*Keywords: E-Filing Utilization, Taxpayer Understanding, Service Quality, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance*

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmatnya sehingga penulisan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KEMANFAATAN *E-FILING*, PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KABUPATEN KULON PROGO DAN SLEMAN”** dapat diselesaikan.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan gambaran untuk penelitian selanjutnya mengenai bagaimana kewajiban perpajakan dapat dilakukan secara online dan mudah untuk dilakukan sehingga Wajib pajak dapat melakukan kewajibannya secara cepat, tepat, dan dengan cara yang sederhana melalui sistem *e-filing*.serta dalam prakteknya perlu adanya suatu pemahaman tata cara perpajakan yang diatur dalam KUP (ketentuan umum perpajakan), pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak dari waktu ke waktu, dan terdapat sanksi yang tegas dalam setiap pelaksanaannya yang harapannya Wajib pajak menjadi patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dan penerimaan pajak dapat tercapai.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak dan ibu serta saudara – saudaraku yang selalu memberikan dukungan dan motivasi yang lebih sehingga dapat menyelesaikan studi dengan lancar.
2. Bapak Dr. Suryo Pratolo, M.Si., Ak., CA, AAP-A yang dengan sabar telah memberikan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.
3. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan semangat dalam proses penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini. Semoga penelitian ini bermanfaat dan berguna bagi semuanya.

Yogyakarta,

Muhamad Aditya Firdaus

## DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAKSI.....	ix
ABSTRAK.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah .....	7
C. Rumusan Masalah Penelitian .....	7
D. Tujuan Penelitian .....	7
E. Manfaat Penelitian .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	10
A. Landasan Teori .....	10
1. Teori Akuntansi Perpajakan .....	10
2. <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB) .....	11
3. Teori Rasionalitas .....	12
4. Pajak .....	13
5. Kepatuhan Wajib Pajak .....	16
6. Kemanfaatan <i>e-Filling</i> .....	18
7. Pemahaman Wajib Pajak .....	20
8. Kualitas Pelayanan .....	21

9. Sanksi Pajak .....	24
B. Penelitian Terdahulu .....	26
C. Hipotesis .....	27
D. Model Penelitian .....	31
BAB III METODE PENELITIAN .....	32
A. Jenis Penelitian .....	32
B. Populasi dan Sampel .....	32
C. Metode Pengumpulan Data .....	34
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	35
E. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	38
F. Teknik Analisis Data .....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	47
A. Hasil Penelitian .....	47
1. Karakteristik Responden .....	47
2. Analisis Deskriptif .....	49
3. Uji Asumsi Klasik .....	54
4. Pengujian Hipotesis .....	57
B. Pembahasan .....	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	66
A. Simpulan .....	66
B. Saran .....	66
C. Keterbatasan Penelitian .....	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1	Operasional Variabel Dependen .....	36
Tabel 3.2	Operasional Variabel Independen .....	37
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas .....	39
Tabel 3.4	Hasil Uji Reliabilitas .....	42
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin .....	44
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Menurut Usia .....	47
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Menurut Pendidikan .....	48
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Menurut Jabatan .....	49
Tabel 4.5	Kategorisasi Kemanfaatan <i>E-Filling</i> .....	50
Tabel 4.6	Kategorisasi Pemahaman Wajib Pajak .....	51
Tabel 4.7	Kategorisasi Kualitas Pelayanan Pajak .....	51
Tabel 4.8	Kategorisasi Sanksi Pajak .....	52
Tabel 4.9	Kategorisasi Kepatuhan Wajib Pajak .....	53
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Normalitas Data .....	54
Tabel 4.11	Hasil Pengujian Multikolinieritas .....	55
Tabel 4.12	Hasil Pengujian Heteroskedastisitas .....	56
Tabel 4.13	Hasil Regresi Linier Berganda .....	57
Tabel 4.14	Hasil Uji F .....	59
Tabel 4.15	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	60



## DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir .....	31
------------	-------------------------	----