

**PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM ELEKTRONIK BAGI WAJIB PAJAK  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERPAJAKAN**

**(Studi pada Wajib Pajak terdaftar di KPP Pratama Mojokerto)**

**SKRIPSI Diajukan untuk memenuhi Tugas-Tugas dan Syarat-Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



Disusun Oleh :

Adella Yulia Krismasari  
NPK : A.2017.1.34365  
Program Studi : Akuntansi

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) MALANGKUÇEÇWARA**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

2020

## LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM ELEKTRONIK BAGI WAJIB PAJAK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
ADMINISTRASI PERPAJAKAN

Oleh:

ADELLA YULIA KRISMASARI

A.2017.1.34365

Telah dipertahankan di depandosenpenguji pada tanggal:

12 Maret 2021 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,

DosenPembimbing,

ttd

DR.Drs.AMINUL AMIN, MM, CPA, CTA

Mengetahui,

Ketua STIE Malangkuçeçwara,



Drs.BUNYAMIN, M.M., Ph.D

## LEMBAR ORISINALITAS SKRIPSI

### PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya 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 di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)



NPK: A.2017-1.34365.

# LEMBAR SURAT RISET

Perkumpulan Pengelola Pendidikan Malangkuçęwara (P3.M)



**STIE MALANGKUÇĘWARA**  
d/h. ABM School of Economics



Terakreditasi "A", AKUNTANSI, 3233/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2018  
Terakreditasi "A", MANAJEMEN, 2812/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

## SURAT KETERANGAN

Nomor: 0214/6/BAAK/III/2021

Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkuçęwara Malang menerangkan bahwa:

Nama : ADELLA YULIA KRISMASARI  
NPK : A.2017.1.34365  
Program Studi : Akuntansi  
Alamat : Jl. Jayawardhana no 45 Banjaragung Puri Mojokerto Jawa Timur ID 61363  
No HP : 082233980797  
E-mail : [Adellatheressavanessa7533@gmail.com](mailto:Adellatheressavanessa7533@gmail.com)

Adalah mahasiswa STIE Malangkuçęwara yang telah mengadakan riset dengan data diambil dari: KPP PRATAMA MOJOKERTO

Data digunakan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul:

“PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM ELEKTRONIK BAGI WAJIB PAJAK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERPAJAKAN.”

Dosen pembimbing: DR.Drs.AMINUL AMIN, MM, CPA, CTA

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 5 Maret 2021  
Ketua Program Studi Akuntansi  
  
Dra. Rr. Widanarni Pudjiastuti, Ak., M.Si.  
No. 02.710.246



## UCAPAN TERIMA KASIH

Segala Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Karunia-Nya dan berkat-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Implementasi Sistem Elektronik Bagi Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan (Studi Kasus KPP Pratama Mojokerto). Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi di STIE Malangkeçewara Malang. Penulis menyadari penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa ada bantuan dari pihak lain secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar – besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan menolong terwujudnya skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih khususnya kepada :

1. Tuhan Yesus Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Drs.Bunyamin, MM, Ph.D. Selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi STIE Malangkeçewara Malang.
3. Ibu Dra. RR. Widanarni Pudjiastuti, Ak, Msi., CA,CPA. Selaku ketua program studi
4. Bapak Dr.Drs.Aminul Amin, MM, CPA, CTA. Selaku dosen pembimbing yang selama ini telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran serta sabar dalam membantu dan membimbing dalam penyusunan skripsi ini.
5. Nenek dan keluarga besar yang selalu mendukung, mendoakan, membantu, dan memberikan semangat kepada penulis.
6. Pihak – pihak dari KPP Pratama Mojokerto yang sudah membantu dalam pencarian data penulis untuk menyelesaikan skripsi.
7. Andiya IlmaYanti, Chatryna Fortunela Riadi, Siti Mayasaroh, Bella Ighor, selaku sahabat dan teman seperjuangan yang telah memberikan dukungan doa, semangat, dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Malang, 05 Maret 2021

Penulis,

Adella YuliaKrismasari

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh implementasi system elektronik bagi Wajib Pajak terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan pada KPP Pratama Mojokerto. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian kausalitas deskriptif. Sumber data diperoleh dari data primer dan data sekunder dengan metode menyebarkan kuisioner serta mencatat dokumentasi. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode purposive sampling dengan sampel sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistic deskriptif dengan pengujian analisis regresi linier berganda yang menunjukkan bahwa Implementasi e-SPT, Implementasi e-Registration, Implementasi e-Filling, Implementasi e-Billing berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi e-SPT, Implementasi e-Registration, Implementasi e-Filling, Implementasi e-Billing berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan baik secara parsial maupun simultan.

**Kata Kunci :** Implementasi e-SPT, Implementasi e-Registration, Implementasi e-Filling, Implementasi e-Billing, Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan.

## ABSTRACT

*This study aims to explain the effect of implementing electronic systems for Obligatory Taxes on the quality of tax administration services at KPP Pratama Mojokerto. This research is a quantitative research with descriptive causality research. Sources of data obtained from primary data and secondary data by distributing questionnaires and recording documentation. Sampling was done by purposive sampling method with a sample of 100 individual taxpayers. The analytical method used in this research is descriptive statistical analysis with multiple linear regression analysis which shows that the implementation of e-SPT, implementation of e-registration, implementation of e-filing, implementation of e-Billing has a significant effect on the quality of tax administration services. The results of this study indicate that the implementation of e-SPT, implementation of e-registration, implementation of e-filing, implementation of e-Billing has a significant effect on the quality of tax administration services both partially and simultaneously.*

*Keyword : Implementation of e-SPT, Implementation of e-Registration, Implementation of e-Filing, Implementation of e-Billing, Quality of Tax Administration Services.*

## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| Halaman Judul .....                                   | i    |
| Lembar Pengesahan.....                                | ii   |
| Lembar Orisinalitas Skripsi .....                     | iii  |
| Lembar Surat Riset .....                              | iv   |
| Daftar Riwayat Hidup .....                            | v    |
| ABSTRAK .....   | vi   |
| Kata Pengantar.....                                   | viii |
| Daftar Isi .....                                      | ix   |
| Daftar Tabel .....                                    | x    |
| Daftar Gambar .....                                   | xi   |
| <br>  |      |
| BAB I PENDAHULUAN .....                               | 1    |
| 1.1 LatarBelakang .....                               | 1    |
| 1. 2 Rumusan Masalah .....                            | 7    |
| 1. 3 Tujuan .....                                     | 7    |
| 1. 4 Manfaat .....                                    | 7    |
| <br>  |      |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....                         | 8    |
| 2. 1 LandasanTeori.....                               | 8    |
| 2. 2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....              | 18   |
| 2. 3 Model Konseptual .....                           | 22   |
| 2. 4 Pengembangan Hipotesis .....                     | 24   |
| <br>  |      |
| BAB III METODE PENELITIAN .....                       | 25   |
| 3. 1 Jenis Penelitian .....                           | 25   |
| 3. 2 Populasi dan SampelPenelitian .....              | 26   |
| 3. 3 Variabel, Operasionalisasi, dan Pengukuran ..... | 27   |
| 3. 4 MetodePengumpulan Data .....                     | 33   |
| 3. 5MetodeAnalisis dan Uji Hipotesis .....            | 35   |



|  |        |
|--|--------|
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... | 39     |
| 4. 1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....    | 39     |
| 4. 2 Deskripsi Variabel Penelitian .....     | 40     |
| 4. 3 Pengujian Asumsi Model .....            | 51     |
| 4. 4 Pengujian Model Dan Hipotesis .....     | 58     |
| 4. 5 Pembahasan.....                         | 62     |
| <br>BAB V PENUTUP .....                      | <br>64 |
| 5. 1 Kesimpulan .....                        | 64     |
| 5. 2 Kontribusi Penelitian .....             | 64     |
| 5. 3 Keterbatasan Penelitian .....           | 64     |
| 5. 4 Saran – saran .....                     | 65     |
| Daftar Pustaka .....                         | 66     |
| Lampiran.....                                | 67     |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....  | 19 |
| Tabel 4.1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                | 40 |
| Tabel 4.2. Data Responden Berdasarkan Usia .....   | 41 |
| Tabel 4.3. Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....                           | 41 |
| Tabel 4.4. Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....                              | 42 |
| Tabel 4.5. Data Responden Berdasarkan Jenis Pendapatan .....                             | 43 |
| Tabel 4.6. Analisis Statistik Deskriptif .....   | 44 |
| Tabel 4.7. Hasil Distribusi Frekuensi Implementasi e-SPT (X1) .....                      | 45 |
| Tabel 4.8. Hasil Distribusi Frekuensi Implementasi e-Registration (X2) .....             | 46 |
| Tabel 4.9. Hasil Distribusi Frekuensi Implementasi e-Filling (X3) .....                  | 47 |
| Tabel 4.10. Hasil Distribusi Frekuensi Implementasi e-Billing (X4) .....                 | 48 |
| Tabel 4.11. Hasil Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan (Y...) | 49 |
| Tabel 4.12. Uji Validitas Variabel Implementasi e-SPT .....                              | 50 |

|  |    |
|--|----|
| Tabel 4.13. Uji Validitas Variabel Implementasi e- Registration..... | 51 |
|--|----|

|  |    |
|--|----|
| Tabel 4.14. Uji Validitas Variabel Implementasi e-Filling.....                     | 52 |
| Tabel 4.15. Uji Validitas Variabel Implementasi e-Billing.....                     | 53 |
| Tabel 4.16. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan..... | 54 |
| Tabel 4.17. Hasil Uji Reliabilitas.....  | 55 |
| Tabel 4.18 Uji Normalitas.....   | 56 |
| Tabel 4.19 Uji Heteroskedasitas.....   | 57 |
| Tabel 4.20 Uji Multikolonieritas.....  | 58 |
| Tabel 4.21 Analisis Regresi Linier Berganda.....                                   | 59 |
| Tabel 4.22 Uji Kelayakan Model (uji F).....  | 60 |
| Tabel 4.23 Uji Hipotesis (uji t).....  | 61 |

**DAFTAR GAMBAR ..... viii**

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual ..... Error! Bookmark not defined.

**DAFTAR LAMPIRAN ..... Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 1 Kuisisioner ..... Error! Bookmark not defined.

Lampiran 2 Hasil Olah Data Program SPSS ..... Error! Bookmark not defined.

Lampiran 3 Tabel Distribusi t Tabel ..... Error! Bookmark not defined.

Lampiran 4 Tabel Distribusi r Tabel ..... Error! Bookmark not defined.

### **Kata Pengantar**

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Implementasi Sistem Elektronik Bagi Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan” guna memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi program studi Akuntansi di STIE Malangkuçeçwara. Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang penulis miliki, meskipun telah mengarahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi penulis menyadari masih banyak kekurangtepatan dalam penyajian tulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Malang, 5 Maret 2021

Penulis,

Adella Yulia Krismasari