

**PENGARUH PENERAPAN E-SYTEM PERPAJAKAN,
KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN SANKSI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi



Oleh :

Nama : DANISA ELISABETH GABRIELLA SAPAN
NPK : A.2020.1.35258
Program Studi : AKUNTANSI

**SEKOLANG TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)
MALANGKUCEWARA
PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

2026

**PENGARUH PENERAPAN E-SYTEM PERPAJAKAN,
KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN SANKSI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi



Oleh :

Nama : DANISA ELISABETH GABRIELLA SAPAN
NPK : A.2020.1.35258
Program Studi : AKUNTANSI

**SEKOLANG TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)
MALANGKUCEWARA
PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

2026

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH PENERAPAN E-SYSTEM PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

Oleh :

DANISA ELIZABETH GABRIELLA SAPAN

A.2020.1.35258

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal :

23 Februari 2026 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,

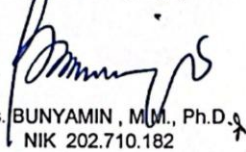
Dosen Pembimbing



MUNIROH SAID BAWAZIER, S.E., Ak., M.M., CA

Mengetahui,

Ketua S1 IE Malangkuççwara



Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D.
NIK 202.710.182

PERYATAAN 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)

Malang, 16 Februari 2020



Danisa E.G Sapan

NPK: A.2020.1.35258

SURAT KETERANGAN RISET

SURAT KETERANGAN RISET

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muniroh Said Bawazier, S.E., Ak., MM., CA
NIK : 202.710.283

Sebagai dosen pembimbing skripsi dari:

Nama : Danisa Elisabeth Gabriella Sapan
NPK : A.2020.1.35258
Program Studi : AKUNTANSI
Alamat

No HP
E-mail

Menerangkan bahwa mahasiswa STIE Malangkececwara tersebut telah mengadakan riset dengan data diambil dari Responden Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Malang Utara.

Data digunakan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul:

PENGARUH PENERAPAN *E-SYSTEM* PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Malang, 16 Februari 2026

Dosen pembimbing skripsi,



(Muniroh Said Bawazier, S.E., Ak., MM., CA.)

NIK 202.710.283

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena kasih, berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH PENERAPAN *E-SYSTEM* PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK”**. Skripsi ini diuun sebagai salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Akuntansi di STIE MALANGKUCECWARA MALANG.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang Perpajakan.

Malang, 16 Februari 2026

Penulis,

Danisa E.G Sapan

Ucapan Terima Kasih

Dengan segala bentuk rasa syukur saya kepada Tuhan Yang Maha Esa, oleh karena berkat dan kasih-Nya penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Penulis menyadari isi dari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena bantuan, dukungan dan juga bimbingan dari berbagai pihak maka penulisan skripsi ini dapat diselesaikan. Dengan ini, penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya :

1. Kepada Tuhan Yesus Kristus yang sudah memberikan kesehatan dan berkat yang memadai untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Kepada kedua orang tua penulis, Bapak Yohanis Sapan dan Mama Frida Mariani Djami yang sudah memberikan semua kasih sayang, kekuatan dan juga motivasi untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
3. Kepada yang terhormat Bapak Drs. Bunyamin, MM., Ph.D. selaku ketua lembaga pendidikan STIE MALANGKUCECWARA yang sudah mempersiapkan dan menuntun lembaga pendidikan ini dengan baik. Penulis berharap STIE MALANGKUCECWARA menjadi semakin lebih baik kedepannya.
4. Kepada Ibu Widanarni Selaku Ketua Program Studi Akuntansi, yang sudah banyak sekali membantu penulis dan juga mahasiswa lainnya.
5. Kepada Ibu Muniroh Said Bawazier. SE., Ak., M.M., CA selaku dosen pembimbing. Penulis mengucapkan terima kasih karena sudah meluangkan waktu dan pikiran untuk membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada Bapak Drs. Djoko Sugiono. MM. Selaku dosen wali yang juga sudah mendampingi dan mengarahkan penulis dari awal perkuliahan.
7. Kepada kedua adik penulis, Mizhel Laura Maria Sapan dan Yohana Lutherina Gladys Sapan yang juga memberikan semangat dengan cara selalu membuat canda tawa sehingga penulis mempunyai semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada Calon Suami, Fridoling Krispin Wio yang juga selalu memberikan dorongan dan motivasi selama mengerjakan skripsi ini.
9. Kepada seorang anak kecil yang bernama Gavriilo, terima kasih sudah hadir di kehidupan penulis sebagai penyemangat terbesar untuk menyelesaikan skripsi ini.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan *e-system* perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Indonesia. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode Structural Equation Modeling (SEM-PLS), data dikumpulkan melalui kuesioner dari 100 responden wajib pajak di KPP Pratama Malang Utara. Hasil menunjukkan bahwa ketiga variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan nilai R-square sebesar 77,6%. Temuan ini menekankan pentingnya modernisasi teknologi, peningkatan pelayanan, dan penegakan sanksi untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam merancang kebijakan yang efektif.

Kata Kunci : e-system, kualitas pelayanan, sanksi pajak.

Abstract

This study aims to analyze the impact of e-tax system implementation, tax service quality, and tax sanctions on individual taxpayer compliance in Indonesia. Using a quantitative approach with the Structural Equation Modeling (SEM-PLS) method, data were collected through questionnaires from 100 taxpayer respondents at the North Malang Tax Office (KPP Pratama). The results show that the three independent variables have a positive and significant impact on taxpayer compliance, with an R-square value of 77.6%. These findings emphasize the importance of technological modernization, service improvement, and sanction enforcement to improve tax compliance. This study provides a practical contribution to the Directorate General of Taxes in designing effective policies.

Keywords : e-system, tax service, tax sanctions.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	ii
SURAT KETERANGAN RISET	iii
KATA PENGANTAR	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR PUSTAKA.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuann Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Tinjauan Teori	8
2.1.1 Pajak.....	8
2.1.2 <i>E-system</i> Perpajakan	12
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak.....	17
2.1.4 Kualitas Pelayanan Pajak.....	19
2.1.5 Sanksi Perpajakan	21
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	24
2.3 Model Konseptual Penelitian.....	31
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1. Jenis Penelitian	34
3.2. Populasi dan Sampel.....	34

3.3. Variabel, Operasional, dan Pengukuran	35
3.1.1 Variabel.....	35
3.1.2 Operasional	37
3.1.3 Pengukuran.....	41
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	43
3.5. Metode Analisis	43
3.5.1 Analisis Deskriptif.....	44
3.5.2 Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM PLS)	44
3.5.3 Pengujian Hipotesis	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	46
4.1.1 Karakteristik Responden.....	46
4.1.2 Analisis Deskriptif variabel	46
4.1.3 Distribusi Frekuensi Variabel Penerapan <i>e-system</i> perpajakan.....	47
4.1.4 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas pelayanan pajak	47
4.1.5 Distribusi Frekuensi Variabel Sanksi pajak.....	48
4.1.6 Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	49
4.2 Pengujian Model.....	49
4.2.1 Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	49
4.2.2 Evaluasi Model Pengukuran/ <i>Measurement (Outer Model)</i>	50
4.2.3 Validitas Konvergen (<i>Convergent Validity</i>)	50
4.2.4 Validitas Diskriminan (<i>Discriminant Validity</i>).....	52
4.2.5 Reliabilitas	55
4.2.6 Evaluasi Model Struktural / <i>Structural (Inner Model)</i>	55
4.2.7 <i>Predictive Relevance (Q²)</i>	56
4.2.8 Evaluasi Goodness Of Fit.....	57
4.3 Pengujian Hipotesis	58
4.4 Pembahasan	60
BAB V PENUTUP	61
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Kontribusi Penelitian	61

5.3 Keterbatasan Penelitian	62
5.4 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Tahun 2021-2023	2
Tabel 2. 1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3. 1 Operasional.....	37
Tabel 3. 2 Skala Likert	42
Tabel 4. 1 Interpretasi Rata-Rata Jawaban Responden	47
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Variabel Penerapan <i>e-system</i> perpajakan (X1)	47
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas pelayanan pajak (X2)	48
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Variabel Sanksi pajak (X3).....	48
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	49
Tabel 4. 6 <i>Outer Loadings</i>	51
Tabel 4. 7 Nilai <i>Cross Loading</i>	52
Tabel 4. 8 Nilai <i>discriminant validity Fornell Larcker</i>	53
Tabel 4. 9 Nilai AVE.....	54
Tabel 4. 10 Nilai <i>discriminant validity HTMT</i>	54
Tabel 4. 11 Reliabilitas.....	55
Tabel 4. 12 Nilai <i>R-Square</i>	56
Tabel 4. 13 Ketepatan Model	57
Tabel 4. 14 Path Coefficient (Mean, STDEV, T-Values)	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	31
Gambar 4. 1 Model Pengukuran (Outer Model)	50
Gambar 4. 2 Model Struktural (Inner Model) <i>R-Square</i> (R^2)	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	68
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden	73
Lampiran 3 SEM PLS.....	81