

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI,
DAN INSENTIF PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI MELAKUKAN PELAPORAN
PAJAK MELALUI *E-FILLING* DI MASA PANDEMI
(Studi Kasus KPP Sawahan Surabaya)**

**Proposal Skripsi
Program Studi Akuntansi**



**Diajukan Oleh:
Putra Dito Satriawan
(18430106)**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2021**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI,
DAN INSENTIF PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI MELAKUKAN PELAPORAN
PAJAK MELALUI *E-FILLING* DI MASA PANDEMI
(Studi Kasus KPP Sawahan Surabaya)**

Diajukan Oleh:
PUTRA DITO SATRIAWAN
NPM : 18430106

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



(WIWIN WAHYUNI, SE., M.Ak.,BKP)

Tanggal 22 Juni 2021

KETUA PROGRAM STUDI



(JAMES TUMEWU, SE.,M.Ak)

Tanggal 22 Juni 2021

SKRIPSI

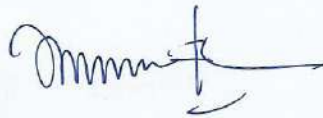
**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI,
DAN INSENTIF PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI MELAKUKAN PELAPORAN
PAJAK MELALUI *E-FILLING* DI MASA PANDEMI
(Studi Kasus KPP Sawahan Surabaya)**

Dipersiapkan dan disusun Oleh:

PUTRA DITO SATRIAWAN
NPM : 18430106

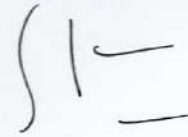
Susunan Dewan Penguji :

Pembimbing Utama



(WIWIN WAHYUNI, SE., M.Ak.,SKB)

Anggota Dewan Penguji



(SUKAMTO, SE., M.Ak)



(RISAWATI, SE., M.Ak.)

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana akuntansi :

Tanggal ..03.. Agustus ..2021



(JAMES TUMEWU, SE.,M.AK)

Ketua Program Studi

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Nama : Putra Dito Satriawan
NPM : 18430106
Alamat : Jl. Seroja 3/340 Perumnas Condong Catur Ngeringin RT 009
RW 022 Kelurahan Condong Catur Kecamatan Depok,
Sleman, Yogyakarta
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Melakukan Pelaporan Pajak Melalui E-Filling di Masa Pandemi (Studi Kasus KPP Sawahan Surabaya)” bukan merupakan plagiasi atau saduran dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya,
Yang membuat pernyataan



Putra Dito Satriawan
18430106

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas ridho, rahmat, serta pertolongan-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Melakukan Pelaporan Pajak Melalui *E-Filling* di Masa Pandemi”**. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Akuntansi pada Universitas Wijaya Kusuma.

Skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih yang tulus kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan saya kesehatan, akal, rezeki dan segala hal lain untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof.H.Sri Harmadji, dr. Sp.THT-KL(K) Selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Siti Asiah Murni, SE., M.Si. Selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Bapak James Tumewu, SE.,M.Ak Selaku Ketua Program Studi Akuntansi yang berkenan memberikan izin penelitian untuk keperluan skripsi.
5. Ibu Wiwin Wahyuni, SE.,M.Ak Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan banyak bantuan dan meluangkan waktu untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.

6. Ibu Risawati, SE., M.Ak dan Bapak Sukamto, SE., M.Ak selaku Tim Penguji yang telah meluangkan waktu untuk menguji skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Pengajar Program Studi Akuntansi Universitas Wijaya Kusuma yang telah memberikan ilmu selama mengikuti perkuliahan.
8. Kepada seluruh pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sawahan yang telah memberikan informasi, bantuan dan kesempatan dalam penelitian ini.
9. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan do'a, cinta dan kasih sayangnya.
10. Sahabat yang telah membantu dan mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu hingga terselesainya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat dijadikan acuan untuk penyusunan skripsi selanjutnya dan pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 21 Juni 2021



Putra Dito Satriawan
18430106

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II TELAAH PUSTAKA	8
2.1. Landasan Teori	8
2.1.1. <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	8
2.1.2. Sistem Perpajakan Indonesia	10
2.1.3. <i>E-Filling</i>	16
2.1.4. Kualitas Sistem <i>E-Filling</i>	19

2.1.5.	Kualitas Informasi <i>E-Filling</i>	20
2.1.6.	Insentif Pajak	22
2.1.7.	Kepatuhan Pajak	23
2.2.	Penelitian Terdahulu	25
2.3.	Hipotesis Penelitian dan Model Analisis	29
2.3.1.	Hipotesis Penelitian	29
2.3.2.	Model Analisis	29
BAB III	METODE PENELITIAN	31
3.1.	Pendekatan Penelitian	31
3.2.	Populasi dan Sampel	31
3.3.	Identifikasi Variabel	32
3.4.	Definisi Operasional Variabel	32
3.5.	Jenis dan Sumber Data	35
3.6.	Prosedur Pengumpulan Data	36
3.7.	Teknik Analisis Data	36
3.7.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	36
3.7.2	Statistik Deskriptif	37
3.7.3	Analisis Regresi Linear Berganda	37
3.7.4	Uji Asumsi Klasik	38
3.7.5	Pengujian Hipotesis	39
BAB IV	HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	41
4.1	Hasil Analisis	41
4.1.1	Deskripsi Karakteristik Responden	41

4.1.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	46
4.1.3	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	48
4.1.4	Uji Asumsi Klasik	52
4.1.5	Pengujian Hipotesis	53
	4.1.5.1 Analisis Regresi Linear Berganda	53
	4.1.5.2 Hasil Pengujian Hipotesis	55
4.2	Pembahasan	58
4.2.1	Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	59
4.2.2	Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	61
4.2.3	Pengaruh Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	63
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	66
5.1.	Simpulan	66
5.2.	Saran	67
5.3.	Keterbatasan Penelitian	68
	DAFTAR PUSTAKA	69
	LAMPIRAN	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Analisis	29
Gambar 4.1	Usia Responden	41
Gambar 4.2	Jenis Kelamin Responden	42
Gambar 4.3	Pendapatan Responden	42
Gambar 4.4	Kemudahan Penggunaan Aplikasi E-Filling	43
Gambar 4.5	Kendala Penggunaan Aplikasi E-Filling	43
Gambar 4.6	Jenis Kendala Penggunaan Aplikasi E-Filling	44
Gambar 4.7	Kualitas Sistem Aplikasi E-Filling	44
Gambar 4.8	Kualitas Informasi Aplikasi E-Filling	45
Gambar 4.9	Pengetahuan tentang Insentif Pajak	45
Gambar 4.10	Insentif Pajak Mendorong Penggunaan Aplikasi E-Filling	46

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Penerima Insentif Pajak Antisipasi Dampak Ekonomi Pandemi Covid-19	4
Tabel 3.1	Kategori Rata-Rata Jawaban Responden	37
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	47
Tabel 4.2	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Sistem (X_1)	48
Tabel 4.3	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Informasi (X_2)	49
Tabel 4.4	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Insentif Pajak (X_3)	50
Tabel 4.5	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepatuhan Pajak (Y)	51
Tabel 4.6	Hasil Uji Asumsi Klasik	52
Tabel 4.7	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	53
Tabel 4.8	Hasil Pengujian Hipotesis	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	73
Lampiran 2	Distribusi Jawaban Responden	78
Lampiran 3	Output SPSS	90

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi aplikasi *e-filling* serta sosialisasi insentif pajak dalam PMK 44/2020 dalam hubungannya dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan aplikasi *e-filling* untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Analisis data pada penelitian ini dilakukan menggunakan data kuesioner yang dari 100 orang wajib pajak yang pernah melaporkan SPT Tahunan Pribadi di KPP Sawahan Surabaya, dimana instrumen penelitian ditemukan valid dan reliabel berdasarkan pengujian korelasi *pearson* dan *cronbach alpha*. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan risel kausal. Hasil penelitian ini menunjukkan penerimaan terhadap ketiga hipotesis yang diajukan, sehingga kualitas informasi dan kualitas sistem aplikasi *e-filling*, serta sosialisasi insentif pajak ditemukan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan pajak. Beberapa saran yang diberikan kepada DPJ selaku pengelola *e-filling* diantaranya seperti memperbaiki strategi publisitas agar seluruh target wajib pajak dapat melakukan pelaporan SPT secara *online*, meningkatkan kecepatan akses penggunaan *e-filling*, dan senantiasa melakukan sosialisasi terhadap pemberlakuan insentif dari waktu ke waktu dalam rangka meningkatkan kepatuhan WPOP dalam melakukan pelaporan SPT Tahunan.

Kata kunci : E-Filling, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kepatuhan Pajak

ABSTRACT

This study is conducted to determine the effect of system quality and information quality of the e-filing application and the socialization of tax incentives in PMK 44/2020 in relation to individual taxpayer compliance in using e-filing applications to submit Annual Tax Returns (SPT). Data analysis in this study was carried out using questionnaire data from 100 taxpayers who had reported personal annual tax returns at KPP Sawahan Surabaya, where the research instrument was found to be valid and reliable based on Pearson correlation testing and Cronbach alpha. The research approach used is quantitative research with a causal research approach. The results of this study indicate acceptance of the three hypotheses proposed, so that the quality of information and the quality of the e-filing application system, as well as the socialization of tax incentives are found to have a significant effect on tax compliance. Some of the suggestions given to DPJ as the manager of e-filing include improving publicity strategies so that all target taxpayers can report online tax returns, increase the speed of access to the use of e-filing, and constantly socialize the application of incentives from time to time in order to WPOP compliance in reporting Annual SPT.

Keywords : E-Filing, Information Quality, System Quality, Tax Compliance