

**PENGARUH E-FILLING DAN E-BILLING TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KEPUASAN WAJIB
PAJAK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

SUJANA

8335163866



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2020**

**THE EFFECT OF E-FILLING AND E-BILLING ON
TAXPAYER COMPLIANCE WITH TAXPAYER
SATISFACTION AS INTERVENING VARIABLE**

SUJANA

8335163866



**This Thesis Arranged as One of the Requirements for Obtaining a Bachelor
Degree of Economics in Faculty of Economics State University of Jakarta**

STUDY PROGRAM OF S1 ACCOUNTING

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2020

ABSTRAK

SUJANA. Pengaruh E-Filling dan E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kepuasan Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2020.

Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh bukti empiris mengenai Pengaruh *E-Filling* dan *E-Billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kepuasan Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening. Penelitian ini menggunakan data primer dengan sampel Dosen dan Karyawan lingkungan Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta. Teknik sampling menggunakan *Purposive Sampling* dengan 60 responden. Pengujian hipotesis menggunakan metode regresi linier berganda dan analisis jalur dengan menggunakan SPSS 26.

Berdasarkan hasil analisis dan simpulan penelitian. Pertama, *e-filling*, *e-billing* dan kepuasan wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kedua, *e-filling* dan *e-billing* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Ketiga, *e-filling* dan *e-billing* melalui kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak memiliki pengaruh secara tidak langsung. Semakin meningkatnya penggunaan *e-filling* dan *e-billing* maka akan meningkatkan kepuasan wajib pajak dan pada kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat.

Kata Kunci: *E-Filling*, *E-Billing*, Kepatuhan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

SUJANA. *The Effect of E-Filling and E-Billing on Taxpayer Compliance with Taxpayer Satisfaction as Intervening Variable. Faculty of Economics, State University of Jakarta, 2020.*

This study was conducted to obtain empirical evidence regarding the Effect of E-Filling and E-Billing on Taxpayer Compliance with Taxpayer Satisfaction as Intervening Variables. This study uses primary data with a sample of Lecturers and Employees at the Faculty of Economics, State University of Jakarta. The sampling technique uses purposive sampling with 60 respondents. Hypothesis testing uses multiple linear regression methods and path analysis using SPSS 26.

Based on the results of the analysis and research conclusions. First, e-filling, e-billing and taxpayer satisfaction have a significant positive effect on taxpayer compliance. Second, e-filling and e-billing have a significant positive effect on taxpayer satisfaction. Third, e-filling and e-billing through taxpayer satisfaction with taxpayer compliance has an indirect effect. Increasing the use of e-filling and e-billing will increase the taxpayer satisfaction and at the taxpayer's compliance will also increase.

Keywords: *E-Filling, E-Billing, Taxpayer Compliance, Taxpayer Satisfaction*

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Sujana
NIM : 833516663866
Fakultas/Prodi : Ekonomi/Akuntansi
Alamat email : sujana350@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh *E-Filing* dan *E-Billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening _____

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 26 Agustus 2020

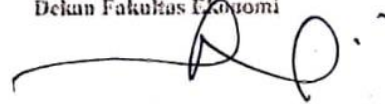
Penulis

(Sujana)
nama dan tanda tangan





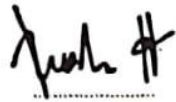
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd.
NIP. 197207152001121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Adam Zakaria, S.E., Aktr., M.Si., Ph.D NIP. 197504212008011011 (Ketua)		14/8/20
2	Diana Noviarini, S.E., MM.Si NIP. 197511152008122002 (Sekretaris)		15/8/20
3	Tri Hesti Utamingtyas, S.E., M.SA NIP. 197601072001122001 (Penguji Ahli)		14/8/2020
4	Dr. Indra Pahala, S.E., M.Si NIP. 197902082008121001 (Pembimbing 1)		26/08/2020
5	Nuramalia Hasanah, S.E., M.Ak NIP. 197706172008122001 (Pembimbing 2)		25 Agustus 2020

Nama : Sujana
No. Registrasi : 8335163866
Program Studi : S1 Akuntansi
Tanggal Lulus : 4 Agustus 2020

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 3 Agustus 2020

Yang Membuat Pernyataan



Sujana

NIM. 8335163866

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Be thankful for what you have; you’ll end up having more. If you concentrate on what you don’t have, you will never, ever have enough”

(Oprah Winfrey)

"Jangan pernah menyesali sehari dalam hidupmu. Hari-hari baik memberimu kebahagiaan dan hari-hari buruk memberimu pengalaman."

(Anonymus)

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Bapak dan Ibu saya yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada saya sehingga bisa sampai pada tahap ini, dan untuk teman-teman yang telah mendoakan, mendukung, membantu, dan memberi semangat kepada saya.
Semoga selalu dalam lindungan Allah SWT.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan pembuatan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh *E-Filling* dan *E-Billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kepuasan Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening”**. Pembuatan Skripsi ini merupakan salah satu syarat kelulusan yang harus penulis penuhi.

Penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan doa serta masukan-masukan kepada penulis. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. I Gusti Ketut Agung Ulupui, S.E., M.Si, Ak, CA selaku Koordinator Program Studi S1 Akuntansi FE Universitas Negeri Jakarta (UNJ).
3. Dr. Indra Pahala, S. E., M. Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan, nasihat, dan pelajaran berharga dalam menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
4. Nuramalia Hasanah, S. E., M. Ak. selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, nasihat, dan pelajaran berharga dalam menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
5. Bapak dan Ibu serta keluarga tercinta yang selalu mendukung dan mendoakan penulis selama penyusunan Skripsi ini.

6. Seluruh dosen pengajar Universitas Negeri Jakarta khususnya Prodi S1 Akuntansi yang telah banyak memberikan ilmu yang bermanfaat selama masa perkuliahan.
7. Seluruh teman-teman CAMAPA khususnya untuk Inas, Aldila, Alike dan Reza yang selalu memberikan semangat, doa dan memberikan pendapat serta pemikirannya untuk membantu penyusunan Skripsi ini hingga selesai.
8. Keluarga Potensi, BEM Prodi Akuntansi FE UNJ 2017 dan Kordinator FKJMU UNJ 2017/2018 khususnya Kordinator Fakultas Ekonomi yang telah memberikan dukungan dan bantuannya kepada penulis dalam proses penyusunan Skripsi.
9. Seluruh pihak yang terlibat pada proses penyusunan Skripsi dan tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan Skripsi ini, mengingat kurangnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh Karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar menjadi lebih baik lagi. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Akhir kata, penulis mengucapkan terimakasih.

Jakarta, Agustus 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS	vii
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Keterbaruan Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Latar Belakang Teori	9
1. Teori Kepatuhan (<i>Compliance Teory</i>)	9
2. Kepatuhan Wajib Pajak	10
3. Sistem <i>E-Filling</i>	13
4. Sistem <i>E-Billing</i>	15
5. Kepuasan Wajib Pajak	18

B.	Kerangka Teori dan Hipotesis	20
BAB III	METODE PENELITIAN	41
A.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	41
B.	Pendekatan Penelitian	41
C.	Populasi dan Sampel.....	42
D.	Penyusunan Instrumen.....	43
1.	Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>).....	44
2.	Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>)	45
3.	Variabel Antara (<i>Intervening Variable</i>).....	46
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	48
F.	Teknik Analisis Data.....	49
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
A.	Deskripsi Data.....	58
1.	Uji Kualitas Data	58
2.	Analisis Statistik Deskriptif.....	62
3.	Uji Asumsi Klasik.....	75
4.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	81
5.	Uji Hipotesis	84
6.	Analisis Jalur.....	91
6.	Uji Sobel	93
B.	Pembahasan.....	95
BAB V	KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN	104
A.	Kesimpulan	104
B.	Implikasi	105
C.	Keterbatasan Penelitian.....	106
D.	Rekomendasi Untuk Penelitian Selanjutnya	107

DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN.....	111
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	134



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
II.1	Kerangka Pemikiran	40
IV.1	Grafik Histogram Kepatuhan Wajib Pajak	68
IV.2	Grafik Histogram <i>E-Filling</i>	70
IV.3	Grafik Histogram <i>E-Billing</i>	72
IV.4	Grafik Histogram Kepuasan Wajib Pajak	74
IV.5	Diagram Jalur	91



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
II.1	Ringkasan Hasil Penelitian Yang Relevan	20
III.1	Kisi-Kisi Kuesioner	47
IV.1	Hasil Uji Validitas	59
IV.2	Hasil Uji Reliabilitas	62
IV.3	Rincian Penyebaran dan Presentase Kuesioner	63
IV.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
IV.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	64
IV.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	64
IV.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Spesifikasi Pekerjaan	65
IV.8	Hasil Analisis Statistik Deskriptif	66
IV.9	Statistik Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak.....	67
IV.10	Distribusi Frekuensi Kepatuhan Wajib Pajak.....	68
IV.11	Statistik Deskriptif <i>E-Filling</i>	69
IV.12	Distribusi Frekuensi <i>E-Filling</i>	70
IV.13	Statistik Deskriptif <i>E-Billing</i>	71
IV.14	Distribusi Frekuensi <i>E-Billing</i>	72
IV.15	Statistik Deskriptif Kepuasan Wajib Pajak	73

IV.16	Distribusi Frekuensi Kepuasan Wajib Pajak	74
IV.17	Uji Normalitas Persamaan Satu	75
IV.18	Uji Multikolinieritas Persamaan Satu	76
IV.19	Uji <i>Glesjer</i> Persamaan Satu	77
IV.20	Uji Normalitas Persamaan Dua	79
IV.21	Uji Multikolinieritas Persamaan Dua	80
IV.22	Uji <i>Glesjer</i> Persamaan Dua	81
IV.23	Analisis Regresi Linier Berganda	82
IV.24	Hasil Uji Statistik t	85
IV.25	Hasil Statistik F Persamaan Satu	88
IV.26	Hasil Statistik F Persamaan Dua	89
IV.27	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) Persamaan Satu	90
IV.28	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) Persamaan Dua	90
IV.29	Hasil Perhitungan Analisis Jalur	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Surat Penelitian.....	112
2	Surat Balasan Penelitian.....	113
3	Kuesioner.....	114
4	Data Penelitian Uji Validitas.....	120
5	Hasil Data Uji Validitas.....	124
6	Hasil Data Uji Reliabilitas.....	128
7	Data Penelitian.....	129
8	Identitas Responden.....	133