

**PENGARUH PENERAPAN KUALITAS SISTEM E-FILLING,
KEMUDAHAN SISTEM E-FILLING DAN KEAMANAN SISTEM E-
FILLING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KOTA KUPANG
TAHUN 2021**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Akuntansi pada Program Studi Akuntansi Konsentrasi Keuangan Daerah
Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira**



OLEH :

MARIA NI ENO KARTIKA PUTRI LEU SAUNOAH
NIM : 33117097

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2021**

LEMBARAN PENGESAHAN

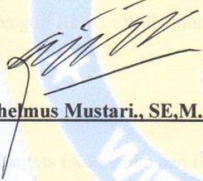
Skripsi ini telah disetujui dan di sahkan oleh Tim Pembimbing Skripsi pada Program Studi Akuntansi Konsentrasi Keuangan Daerah, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi

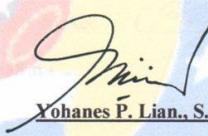
Kupang, Juni 2021

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

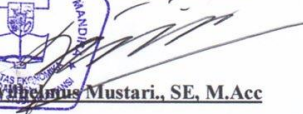
Pembimbing II,


Wilhelmus Mustari., SE, M.Acc


Yohanes P. Lian., S.Pd, M.Hum

Mengesahkan

Ketua Program Studi Akuntansi

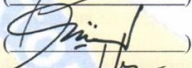
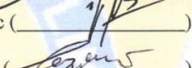
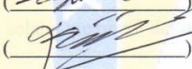

Wilhelmus Mustari., SE, M.Acc

LEMBAR PERSETUJUAN

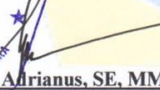
Skripsi ini telah disetujui dan diterima dengan baik oleh Panitia Ujian Skripsi pada Program Studi Akuntansi Keuangan Daerah, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang diselenggarakan pada :

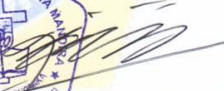
Hari/Tanggal : Senin, 28 Juni 2021
Jam : 12.00-14.00
Tempat : Conference Room
Atas nama : Maria Ni Eno Kartika Putri Leu Saunoh
No. Registrasi : 331 17 097
Dinyatakan : LULUS

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

1. Ketua : Wilhelmus Mustari, SE, M.Acc ()
2. Sekretaris : Yohanes P. Lian, S.Pd, M.Hum ()
3. Penguji I : Dr. Yolinda Yanti Sonbay, SE.M.Sc ()
4. Penguji II : Leopold M. T. Dawu, SE.MM ()
5. Penguji III : Wilhelmus Mustari, SE. M.Acc ()

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Jou Nova Adrianus, SE, MM

Ketua Program Studi Akuntansi

Wilhelmus Mustari, SE. M.Acc

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“ Jangan berhenti berdoa, berusaha dan mengejar suatu pencapaianmu. Karena sukses merupakan persiapan yang telah kau siap, dan takdir adalah kehendak Tuhan. Tetapi persiapan yang telah kau siap dengan kehendak Tuhan adalah

Kebahagiaan Hidup “

PERSEMBAHAN :

Skripsi ini di persembahkan untuk kedua orang tua :

1. Bapak Paulus Leu yang selalu memberi dukungan, kasih sayang dan perhatian kepada penulis.
2. Mama Natalia Dewi Imelda Kristiana yang selalu memberi dukungan, kasih sayang dan perhatian kepada penulis
3. Adik-adik Lisa Leu, Gracia Leu, Queen Leu, dan Cantika Leu yang selalu memberi dukungan, kasih sayang dan perhatian kepada penulis.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas kasih dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Penerapan Kualitas Sistem E-Filling Kemudahan Sistem E-Filling Keamanan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Kupang Tahun 2021”.

Skripsi ini disusun untuk diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S-I pada Universitas Katolik Widya Mandira Kupang. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis menghadapi berbagai kendala namun berkat bantuan baik moril materil dan spiritual maka skripsi ini dapat diselesaikan, untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih sebesar – besarnya kepada :

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang beserta sstaf yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Program Studi Akuntansi.
2. Bapak Jou Sewa Adrianus, SE, MM selaku Dekan dan Bapak Daniel Toalin, SE, M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah membantu penulis dalam segala urusan administrasi umum dan akademik.
3. Bapak Wilhelmus Mustari., SE, M.Acc selaku Ketua Program Studi Akuntansi dan sekaligus sebagai dosen pembimbing I yang dengan tulus telah mengorbankan tenaga, waktu, pikiran dan membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Dan Bapak Kornelius Klemur Kroon, SE, MM

selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi

4. Bapak Yohanes P. Lian., S.Pd M.Hum selaku Dosen Pembimbing II I yang dengan tulus telah mengorbankan tenaga, waktu, pikiran dan membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh staf pengajar pada Jurusan Akuntansi dan seluruh staf bagian administrasi Fakultas Ekonomika dan Bisnis UNWIRA Kupang
6. Bapak Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Kupang dan semua pegawainya
7. Bapak Paulus Leu dan Mama Natalia Dewi Imelda Kristiana dan ke empat saudari yang paling saya sayangi dan banggakan : Elisabeth Leu, Gracia Leu, Queen Leu dan Cantika Leu yang sudah mendukung secara moril dan materil serta memotivasi penulis selama hidup penulis.
8. Keluarga besar Bapa Goris, Ma Mercy, Ma Teta, Nene Mei, Bai Kalis, Ka Pale, Ka Viktorianus Wujon, Ka Iva, Ka Alan, Ka Lius, Ka Epa, Ka Hany, Ka Amel Jacob, ade Haty, Eno, dan semua keluarga besar Leu dan Temaluru yang sudah mendukung dan membantu penulis selama ini baik secara moril maupun materil.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk dijadikan acuan perbaikan kearah yang lebih baik. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Penulis,

ABSTRAK

Maria Ni Eno Kartika Putri Leu Saunoah. NIM: 33117097; dengan judul skripsi **“PENGARUH PENERAPAN KUALITAS SISTEM E-FILLING, KEMUDAHAN SISTEM E-FILLING DAN KEAMANAN SISTEM E-FILLING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KOTA KUPANG TAHUN 2021”**. Di bawah bimbingan Bapak Wilhelmus Mustari, SE, M.Acc sebagai Pembimbing I dan Bapak Yohanes P. Lian. S.Pd. M.Hum sebagai Pembimbing II.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) Apakah kualitas sistem *e-filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Kupang pada tahun 2021? (2) Apakah kemudahan penggunaan sistem *e-filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Kupang ? (3) Apakah keamanan dalam sistem *e-filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Kupang ? (4) Apakah kualitas, kemudahan dan keamanan sistem *e-filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Kupang ?. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas, kemudahan dan keamanan sistem *e-filling* secara parsial dan simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Data dikumpulkan menggunakan metode kuesioner kemudian dianalisis menggunakan metode analisis regresi berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Kupang yang berjumlah 214.521 wajib pajak dan sampel yang diambil berjumlah 100 responden dengan menggunakan teknik sampel aksidental.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa variabel Kualitas Sistem E-Filling (x_1), Kemudahan Sistem E-Filling (x_2) Dan Keamanan Sistem E-Filling (x_3) berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepatuhan wajib pajak (y). Berdasarkan Uji Hipotesis Uji F, diketahui Nilai F hitung $> F$ tabel ($28,319 \geq 2,70$) dengan nilai sig. $0,000 < \text{nilai alpha } (0,05)$. Variabel bebas dalam penelitian ini memiliki kontribusi/sumbangan sebesar 46,9% terhadap hasil peningkatan variabel terikat ($R \text{ Square} = 0,469$). Sementara sisanya sebesar 53,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Saran bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Kupang adalah (1) Perlu adanya sosialisasi yang lebih kepada wajib pajak mengenai pengoperasian sistem *e-filling*, agar wajib pajak dapat menggunakan *e-filling*. (2) Kiranya kantor pajak dapat memberikan kepercayaan kepada wajib pajak bahwa data pajak wajib pajak aman dan sistem *e-filling* memiliki resiko kesalahan/eror rendah. (3) Perlu juga adanya pemberian pengampunan dan penghapusan denda pajak (*Tax Amnesty*) wajib pajak, demi meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam melakukan kewajiban pajaknya.

Kata Kunci : Kualitas Sistem E-Filling, Kemudahan Sistem E-Filling, Keamanan Sistem E-Filling, Kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBARAN JUDUL	i
LEMBARAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN PERSETUJUAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penulisan	7
1.4 Manfaat Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Konsep Pajak	9
2.1.1 Pengertian Pajak	9
2.1.2 Fungsi Pajak	11
2.1.3 Sistem Pemungutan Pajak	12
2.2 Konsep Kepatuhan Pajak	13
2.3 Konsep <i>E-filling</i>	14
2.3.1 Pengertian <i>e-filling</i>	14

2.3.2	Prosedur Penggunaan <i>e-filling</i>	14
2.4	Konsep Kualitas Sistem <i>e-filling</i>	15
2.5	Konsep Kemudahan <i>e-filling</i>	16
2.6	Konsep Keamanan <i>e-filling</i>	18
2.7	Penelitian Terdahulu	19
2.8	Kerangka Berpikir	21
2.9	Hipotesis	23
BAB III	METODE PENELITIAN	27
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	27
3.2	Definisi Operasional	27
3.3	Jenis dan Sumber Data	31
3.4	Populasi dan Sampel	31
3.5	Teknik Pengumpulan Data	33
3.6	Teknik Analisis Data	33
3.6.1	Statistik Deskriptif	33
3.6.2	Uji Instrument	34
3.6.3	Uji Asumsi Klasik	35
3.6.4	Regresi Linear Berganda.....	38
3.6.5	Uji Hipotesis	39
3.6.6	Koefisien Determinasi (R^2).....	40
BAB IV	GAMBARAN UMUM PENELITIAN	41
4.1	Sejarah KPP Pratama Kota Kupang	41
4.2	Fasilitas dan Layanan Ungulan	42
4.3	Profil KPP Pratama Kota Kupang.....	44

4.4 Tugas dan Fungsi Pokok Kantor	45
4.5 Struktur Organisasi KPP Pratama	46
4.6 Keadaan Geografis	48
4.7 Ketenagakerjaan	50
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
5.1 Gambaran Data Penelitian.....	54
5.2 Analisis Data Penelitian	54
5.2.1 Statistik Deskriptif	55
5.2.2 Uji Instrument	56
5.2.3 Uji Asumsi Klasik	58
5.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda	61
5.2.5 Uji Hipotesis	63
5.2.6 Koefisien Determinasi (R^2).....	67
5.3 Pembahasan Penelitian.....	68
BAB VI PENUTUP	72
6.1 Kesimpulan	72
6.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	74

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah WP OP Terdaftar, Jumlah WP OP Yang Melapor Menggunakan Sistem <i>E-Filling</i> , Serta Persentase Perbandingan	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Variabel penelitian, definisi operasional, indikator dan skala pengukuran	31
Tabel 3.2 Range nilai Durbin Watson untuk ketentuan autokorelasi.....	37
Tabel 4.1 Layanan Unggulan KPP Pratama Kupang	43
Tabel 5.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 5.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 5.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	53
Tabel 5.4 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	54
Tabel 5.5 Hasil Deskriptif Variabel Penelitian	55
Tabel 5.6 Rekapitulasi Uji Validitas Variabel Kualitas Sistem <i>e-filling</i> (X_1), Kemudahan sistem <i>e-filling</i> (X_2), Keamanan sistem <i>e-filling</i> (X_3), dan Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	56
Tabel 5.7 Rekapitulasi Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Sistem <i>e-filling</i> (X_1), Kemudahan sistem <i>e-filling</i> (X_2), Keamanan sistem <i>e-filling</i> (X_3), dan Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	57
Tabel 5.8 Uji Multikolinearitas	60
Tabel 5.9 Range Nilai Durbin Watson untuk Ketentuan Autokorelasi.....	60
Tabel 5.10 Analisis Regresi Linear Berganda.....	62
Tabel 5.11 Hasil Uji Statistik t.....	63
Tabel 5.12 Hasil Uji Statistik f.....	66
Tabel 5.13 Koefisien Determinasi (R^2).....	67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Kupang.....	48
Gambar 5.1 Hasil Uji Normalitas	59
Gambar 5.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	61