

**PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, PERSEPSI PELAYANAN
DAN PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN *E-FILING* TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar di KPP Pratama Gresik)**

SKRIPSI



Oleh :
Wanda Amelia Christanti
NIM : 180302079

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
2022**

**PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, PERSEPSI PELAYANAN
DAN PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN *E-FILING* TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar di KPP Pratama Gresik)**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu persyaratan
memperoleh gelar sarjana Akuntansi



Oleh :
WANDA AMELIA CHRISTANTI
NIM : 180302079

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
2022**

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT karena berkat hidayah dan taufiq-Nya peneliti mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Persepsi Pelayanan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”**.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan banyak kekurangan. Ketidaktersempurnaan dan kekurangan penulisan skripsi ini dikarenakan keterbatasan kemampuan peneliti, sehingga peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar dapat memperbaiki segala kekurangannya.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa tanpa kerja keras, ridho Allah dan juga bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan terselesaikan. Untuk itu peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Eko Budi Leksono, S.T., M.T. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Gresik.
2. Dr. Tumirin, S.E., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik.
3. Muhammad Aufa, S.E., M.S.A, Selaku Ketua Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik.
4. Nyimas Wardatul Afiqoh, S.E., M.S.A., Ak., CA Selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar dan telaten membimbing penulis guna penyelesaian tugas akhir ini.
5. Seluruh Dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat bagi peneliti.
6. Semua pihak terkait yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Peneliti sangat berterima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis menyadari skripsi ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun.

Gresik, 01 Januari 2022

Wanda Amelia Christanti

Wanda Amelia Christanti, 180302079, **Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Persepsi Pelayanan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar di KPP Pratama Gresik)**, Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik, Januari, 2022

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemahaman perpajakan, persepsi pelayanan, dan persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan di Kabupaten Gresik. Metode yang digunakan adalah kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebar kepada 100 responden. Metode penentuan sampel menggunakan *simple random sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, persepsi pelayanan dan persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kata Kunci : Pemahaman Perpajakan, Persepsi Pelayanan, Persepsi Kemudahan Penggunaan *e-filing*, Kepatuhan Pajak



Wanda Amelia Christanti, 180302079, The Influence of Tax Understanding, Service Perception and Perception of Ease of Use of E-filing on Taxpayer Compliance (Case Study of Individual Taxpayers registered with KPP Pratama Gresik), Accounting, Faculty of Economics and Business, Universitas Muhammadiyah Gresik, January ,2022

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of understanding taxation, service perception, and perceived ease of use of e-filing on individual employee taxpayer compliance in Gresik Regency. The method used is quantitative. The data collection technique used a questionnaire distributed to 100 respondents. The method of determining the sample using simple random sampling. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results of the analysis show that the understanding of taxation has a significant effect on the compliance of individual taxpayers, the perception of service and the perception of the ease of use of e-filing also has a positive and significant effect on the compliance of individual taxpayers.

Keywords: *Understanding of Taxation, Service Perception, Perception of Ease of Use of e-filing, Tax Compliance*



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DALAM	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori.....	9
2.3 Hubungan Antar Variabel dan Hipotesis	13
2.4 Kerangka Penelitian	15
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	16
3.2 Lokasi Penelitian.....	16
3.3 Populasi dan Sampel	16
3.4 Jenis Data	17
3.5 Sumber Data.....	17
3.6 Teknik Pengambilan Data	17
3.7 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	18
3.8 Teknik Analisis Data.....	20

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

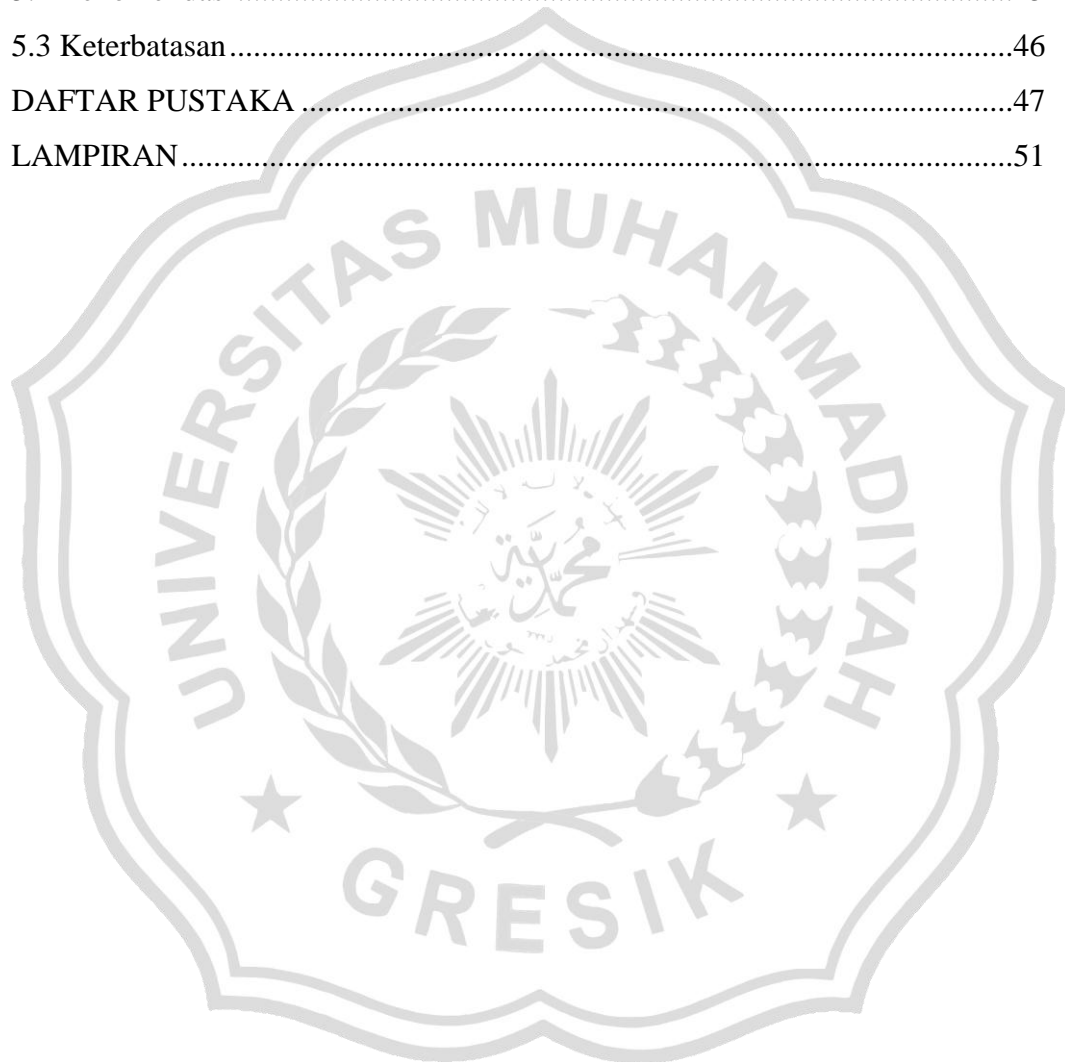
4.1 Gambaran Objek Penelitian25
4.2 Hasil Penelitian28
4.3 Pembahasan.....41

BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan45
5.2 Rekomendasi45
5.3 Keterbatasan.....46

DAFTAR PUSTAKA47

LAMPIRAN.....51



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Distribusi Penyebaran Kuesioner.....	25
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	26
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	26
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Memiliki NPWP.....	27
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan <i>E-filing</i>	27
Tabel 4.6 Analisis Statistik Deskriptif	28
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Pemahaman Perpajakan.....	30
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Pelayanan	31
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan <i>E-filing</i>	31
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	32
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas.....	32
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	33
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	34
Tabel 4.14 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	36
Tabel 4.15 Hasil Uji Parsial (Uji t)	38
Tabel 4.16 Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F).....	39
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	40



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	16
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	35



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Penelitian	
Lampiran II Hasil Olah Data Penelitian.....	

