

**IMPLEMENTASI *E-FILING*, PEMAHAMAN PAJAK, DAN  
KUALITAS PELAYANAN FISKUS PENGARUHNYA  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
(Studi Empiris pada wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak  
Pratama Jatinegara Kota Jakarta Timur)**

***THE EFFECT OF E-FILING IMPLEMENTATION,  
UNDERSTANDING OF TAXATION, AND THE QUALITY OF  
TAX AUTHORITIES' SERVICES ON INDIVIDUAL  
TAXPAYER COMPLIANCE  
(Empirical Study on Taxpayers at the Jatinegara Tax Office in East  
Jakarta)***

Oleh :  
**Riri Nurfadila**  
2021420044

**SKRIPSI**



**PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS DARMA PERSADA  
JAKARTA  
2025**

## LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Riri Nurfadila

NIM : 2021420044

Jurusan/Peminatan : Akuntansi/Perpajakan

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul **IMPLEMENTASI *E-FILLING*, PEMAHAMAN PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS PENGARUHNYA TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Empiris Pada KPP Pratama Jatinegara Kota Jakarta Timur)**. Dibimbing oleh ibu Dr. Dra Sri Ari Wahyuningsih., M.M adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan jiplakan maupun mengkopi sebagai hasil dari karya orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 24 Juli 2025

Yang menyatakan



(Riri Nurfadila)

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Riri Nurfadila

NIM : 2021420044

Jurusan : Akuntansi

Peminatan : Perpajakan

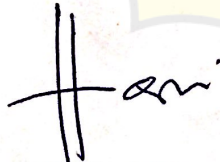
Judul Skripsi : **Implementasi *E-filing*, Pemahaman Pajak, dan Kualitas Pelayanan Fiskus Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Jatinegara Kota Jakarta Timur).**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan diujikan dihadapan panitia penguji skripsi.

Jakarta, 24 Juli 2025

Mengetahui,

Ketua Program Studi Akuntansi



(Dr. Hasri Nirmala Budiarti, S.E., M.M. CAPM.,CAPF)

Menyetujui,

Pembimbing



(Dr. Dra Sri Ari Wahyuningsih, M.M)

**IMPLEMENTASI *E-FILING*, PEMAHAMAN PAJAK, DAN KUALITAS  
PELAYANAN FISKUS PENGARUHNYA TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
(Studi pada wajib pajak pada KPP Pratama Jatinegara Kota Jakarta Timur)**

***THE EFFECT OF E-FILING IMPLEMENTATION, UNDERSTANDING OF  
TAXATION, AND THE QUALITY OF TAX AUTHORITIES' SERVICES ON  
INDIVIDUAL TAXPAYER COMPLIANCE***

*(Study on taxpayers at KPP Pratama Jatinegara, East Jakarta City)*

Oleh:

Riri Nurfadila

2021420044

SKRIPSI

Untuk memenuhi gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada Program Studi  
Akuntansi pada Universitas Darma Persada.

Telah diuji oleh tim penguji pada tanggal 06 Agustus 2025

(Dr. Dra. Sri Ari Wahyuningsih, M.M)  
Pembimbing

(Reko Saprianto, S.E., M.Si, Ak.CA,ACPA)  
Penguji I

(Saminem, S.E., MBA)  
Penguji II

(Dr. Sukardi, S.E., M.M.)  
Dekan Fakultas Ekonomi

(Dr. Hasri Nirmala Budiarti, S.E., M.M., CAPM)  
Ketua Program Akuntansi

## ABSTRAK

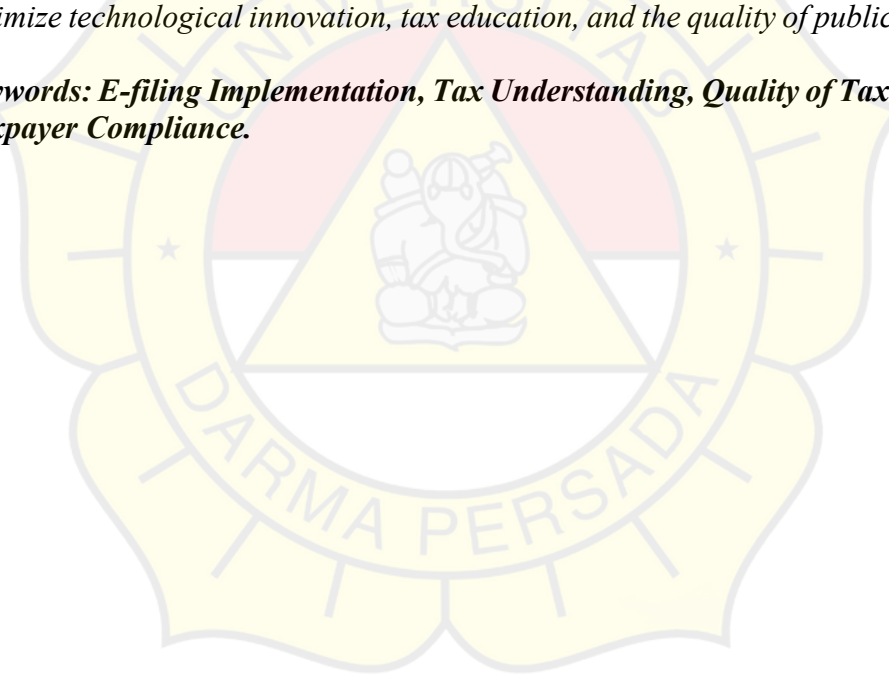
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Implementasi *e-filing*, Pemahaman Pajak, dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jatinegara Kota Jakarta Timur. Populasi yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner adalah wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jatinegara, Jakarta Timur. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, sehingga diperoleh 453 responden wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Jatinegara. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS 29. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi *e-filing*, pemahaman pajak, dan kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi secara signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa optimalisasi sistem *e-filing*, peningkatan pemahaman perpajakan, serta pelayanan fiskus yang berkualitas merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini memberikan implikasi bagi otoritas pajak untuk mengoptimalkan inovasi teknologi, edukasi perpajakan, dan kualitas pelayanan publik.

**Kata Kunci: Implementasi *E-filing*, Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Kepatuhan Wajib Pajak.**

## **ABSTRAC**

*This study aims to determine the effect of e-filing implementation, tax understanding, and fiscal service quality on individual taxpayer compliance. This study uses a quantitative approach with primary data obtained through the distribution of questionnaires at the Jatinegara Tax Office in East Jakarta. The population participating in the questionnaire was individual taxpayers at the Jatinegara Tax Office in East Jakarta. The sampling method used was purposive sampling, resulting in 453 individual taxpayer respondents at the Jatinegara Tax Office. The analysis method used in this study was multiple linear regression analysis with the assistance of SPSS 29 software. The results of this study indicate that the implementation of e-filing, tax understanding, and the quality of tax services have a significant positive influence on the compliance of individual taxpayers. These findings indicate that optimizing the e-filing system, improving tax understanding, and providing quality tax services are important factors in enhancing taxpayer compliance. This study has implications for tax authorities to optimize technological innovation, tax education, and the quality of public services.*

**Keywords: E-filing Implementation, Tax Understanding, Quality of Tax Services, Taxpayer Compliance.**



## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menuntaskan tugas akhir yang berjudul **“Implementasi *e-filing*, Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP PRATAMA Jatinegara”** Menjadi syarat untuk menyelesaikan S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah banyak membantu dan memberi dukungan serta doa kepada penulis dalam pembuatan skripsi ini. Penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Almarhumah Mama Tercinta, Nurainun. Mama yang selalu penulis rindukan dan cinta, semoga Mama melihat putri kecil mama dari tempat terbaik di sisi-Nya. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai wujud bakti dan cinta kasih kepada Mama, karena telah menjadi alasan penulis tetap kuat hingga pada akhirnya Alhamdulillah penulis bisa berada ditahap ini.
2. Cinta pertama dan Panutanku, Bapak Fadil Haqiqi. Seseorang yang darahnya mengalir dalam tubuh penulis. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis, meski waktu kebersamaan kita tidak banyak, penulis selalu merasakan cinta, do'a dan dukungan yang tulus dari Papa. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan dan keberkahan dalam hidup Papa. Sehat selalu dan panjang umur Papa.
3. Kepada Abang saya Adam Wibowo dan istrinya kak Rezka Ramadhan. Terima kasih banyak atas dukungannya secara moril maupun meteril, terimakasih juga atas segala motivasi dan dukungan yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai tahap ini.
4. Kepada saudari Tercinta. Kepada kakak perempuanku Wiwi Anggraini, dan Adik bungsu tercinta Mutiara Nurfadilah, penulis sangat bersyukur memiliki kalian. Terima kasih atas do'a, perhatian, kasih sayang, serta dukungan yang tiada henti dalam perjalanan studi ini. Sayang kalian banyak-banyak.

5. Kepada Mak uwo, Elmiyati. Sosok pengganti ibu dalam hidupku. Terima kasih banyak sudah memberikan kasih sayang, do'a, serta dukungan secara moril maupun meteril selama perjalanan studi penulis sampai tahap ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan dan keberkahan dalam hidup Mama. Sehat selalu dan panjang umur Maa.
6. Kepada Sepupuku tercinta, kak Rahmita Putri, bang Farid Nugraha, bang Indra, bang Ilham Hidayat. Terima kasih banyak atas dukungannya secara moril maupun meteril, terimakasih juga atas segala motivasi dan dukungan yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai tahap ini.
7. Ibu Dr. Hasri Nirmala Budiarti, S.E., M.M. CAPM.,CAPF selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Darma Persada yang selalu memberikan arahan dalam proses pembelajaran di perkuliahan.
8. Ibu Dr. Dra. Sri Wahyuningsih, M.M Selaku Dosen Akuntansi Universitas Darma Persada dan dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan dalam proses penyusunan tugas akhir.
9. Sahabat penulis dibangku perkuliahan yang selalu kebersamai dalam empat tahun ini yaitu : Dinda Veronica Sonjaya, Cheissica Kurniawan Putri, Tiara Fadhilah, Retno Wahyuningsih, dan Ayu Firtu Laila yang banyak membantu penulis dalam mengerjakan skripsi dan tak pernah henti saling menyemangati.
10. Seluruh teman-teman Akuntansi angkatan 2021 yang telah berperan banyak memberikan pengalaman dan pembelajaran selama dibangku kuliah ini.
11. *Last but not least*, Riri Nurfadila. Ya, diri saya sendiri, apresiasi sebesar-besarnya karena telah berhasil bertahan dan menyelesaikan tanggung jawab yang telah diambil, mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, terimakasih sudah sekuat ini, dan maaf jika jalan yang kuambil membuatmu kesusahan. *I wanna thank me for just being me at all times.*

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis selalu terbuka untuk menerima koreksi dan masukan untuk melengkapi skripsi ini agar lebih baik. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis serta berbagai pihak.

Jakarta, 25 Juli 2025

Penulis



## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRAC</i> .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar belakang .....	1
1.2. Identifikasi, Rumusan, dan Batasan Masalah.....	7
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	7
1.2.2. Batasan Masalah.....	7
1.2.3. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Kegunaan Penelitian.....	8
1.4.1. Aspek Teoritis .....	8
1.4.2. Aspek Praktisi.....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>10</b>
2.1. Landasan Teori.....	10
2.1.1. Teori Atribusi ( <i>Attribution Theory</i> ).....	10
2.1.2 Pajak (Tax).....	11
2.1.3. Kepatuhan Wajib Pajak ( <i>Taxpayer Compliance</i> ) .....	12
2.1.4. Implementasi <i>E-filing</i> .....	13
2.1.5. Pemahaman Perpajakan .....	14
2.1.6. Kualitas Pelayanan Fiskus .....	15
2.2. Penelitian Terdahulu .....	16

2.3. Kerangka Pemikiran.....	21
2.4. Paradigma Penelitian.....	22
2.5. Hipotesis Penelitian.....	24
2.5.1. Pengaruh Implementasi <i>e-filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak...	24
2.5.2. Pengaruh Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	24
2.5.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1. Metode Yang Digunakan .....	27
3.2. Operasional Variabel.....	27
3.2.1. Variabel Dependen (Variabel Terikat).....	28
3.2.2. Variabel Independen (Variabel Bebas) .....	28
3.3. Sumber dan Cara Penentuan Data/Informasi .....	31
3.3.1. Data Primer .....	31
3.3.2. Populasi dan Sampel.....	31
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.5. Teknik Analisis Data .....	33
3.5.1. Uji Kualitas Data.....	33
3.5.2. Uji Asumsi Klasik.....	34
3.6. Analisis Regresi Linear Berganda.....	36
3.7. Uji Hipotesis.....	37
3.7.1. Uji Statistik t.....	37
3.7.2. Uji Koefisien Determinasi ( <i>Adjusted R Square</i> ) .....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	40
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden .....	41
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....	45
4.2.1 Analisa Statistik Deskriptif.....	45
4.2.2 Uji Kualitas Data.....	48
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	51
4.3 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	56
4.4 Uji Hipotesis.....	58
4.4.1 Hasil Uji Signifikan Parameter Individual ( Uji statistik t ).....	58
4.4.2 Koefisien Determinasi ( <i>Adjusted R Square</i> ).....	60

4.5 Pembahasan penelitian .....	61
4.5.1 Implementasi <i>E-filling</i> Pengaruhnya Kepatuhan Wajib Pajak .....	61
4.5.2 Pemahaman Pajak Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak...	62
4.5.3 Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak..	64
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>65</b>
5.1 Simpulan.....	65
5.2 Saran.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>68</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>71</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	29
Tabel 3.2 Skala Likert 10 point.....	33
Tabel 4.1 Data Penelitian .....	41
Tabel 4.2 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.3 Berdasarkan Usia .....	42
Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir.....	43
Tabel 4.5 Pekerjaan.....	44
Tabel 4.6 Pendapatan Perbulan.....	45
Tabel 4.7 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	46
Tabel 4.8 Uji Validitas .....	48
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas .....	50
Tabel 4.10 Uji Normalitas.....	52
Tabel 4.11 Uji Multikolinearitas .....	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	57
Tabel 4.13 Hasil Uji Signifikan Parameter Individual t.....	59
Tabel 4.14 Hasil Koefisien Determinasi <i>Adjusted R Square</i> .....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 2.2 Paradigma Penelitian.....	23
Gambar 4.1 Uji Normalitas .....	53
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	55



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	72
Lampiran 2 Surat Permohonan Riset dari Kampus.....	79
Lampiran 3 Surat Izin Dari KPP Pratama Jatinegara.....	80
Lampiran 4 Tabulasi Data.....	81
Lampiran 5 <i>Output</i> Hasil Uji Karakteristik Responden dan Analisis Statistik Deskriptif .....	110
Lampiran 6 <i>Output</i> Hasil Uji Kualitas Data.....	112
Lampiran 7 <i>Output</i> Hasil Uji Asumsi Klasik.....	116
Lampiran 8 <i>Output</i> Analisis Linear Berganda .....	118
Lampiran 9 <i>output</i> Uji Hipotesis.....	118
Lampiran 10 Konsultasi Bimbingan .....	119
Lampiran 11 Riwayat Hidup.....	121