



**UNIVERSITAS  
PGRI ADI BUANA  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

**PENGARUH SISTEM E-BILLING DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG  
PRIBADI DI KPP PRATAMA SURABAYA  
KARANGPILANG**

Khasbiyah Maulatul Zulfa  
181600105

Dosen Pembimbing  
Drs. Sugijanto, M.Ak.

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2022**

**PENGARUH SISTEM E-BILLING DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA  
SURABAYA KARANGPILANG**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S. Ak.)  
Program Studi Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

**KHASBIYAH MAULATUL ZULFA**

**NIM : 181600105**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**

**2022**

## LEMBAR PERSETUJUAN

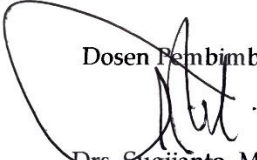
**Judul Skripsi** : Pengaruh Sistem E-Billing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Karangpilang

**Identitas Mahasiswa**

- a. Nama : Khasbiyah Maulatul Zulfa
- b. NIM : 181600105
- c. Program Studi : Akuntansi
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana  
Surabaya

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji :

Tanggal : 8 Maret 2022

Dosen Pembimbing,  
  
Drs. Sugijanto, M.Ak.  
NIDN/NUP.0715076201

## HALAMAN PENGESAHAN

**Judul Skripsi** : Pengaruh Sistem E-Billing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Karangpilang

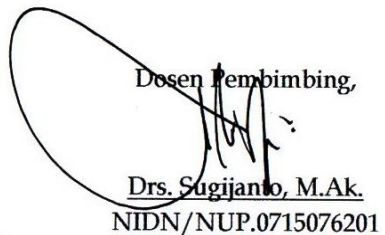
### **Identitas Mahasiswa**

- a. Nama : Khasbiyah Maulatul Zulfa
- b. NIM : 181600105
- c. Program Studi : Akuntansi
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana  
Surabaya
- e. Alamat e-mail : [0895372130223.mz@gmail.com](mailto:0895372130223.mz@gmail.com)

Surabaya, 9 Mei 2022

Mengetahui,

  
Kaprodi Akuntansi,  
Nurdina, S.E., M.S.A.  
NIP. 1609816/ DY

  
Dosen Pembimbing,  
Drs. Sugianto, M.Ak.  
NIDN/NUP.0715076201

  
Dekan,  
Tony Susilo Wibowo, SE., M.Pd., MSM  
NIP. 0209494/ DY

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

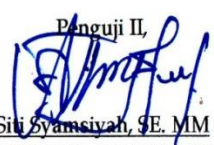
Skripsi ini diterima dan disetujui Panitia Ujian Skripsi Sarjana  
Ekonomi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, pada:

Hari : Jum'at  
Tanggal : 22 April  
Tahun : 2022

Penguji I,

  
Dra. Siti Istikhoroh, M.Si  
NIP. 196710191992032001

Penguji II,

  
Siti Syamsiyah, SE. MM  
NPP/NIP. 1511749/DY

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Khasbiyah Maulatul'Zulfa

NIM : 181600105

Program Studi : Akuntansi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian skripsi saya dengan judul “Pengaruh Sistem E-Billing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Surabaya Karangpilang” yang saya usulkan dalam rangka memenuhi sala satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak.) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademin 2021-2022 bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Surabaya, 5 April 2022  
Mahasiswa,



Khasbiyah Maulatul Zulfa  
NIM. 181600105

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul: "Pengaruh Sistem E-Billing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Surabaya Karangpilang".

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. M. Subandowo, M.S. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Bapak Tony Susilo Wibowo, SE., M.Pd., MSM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Ibu Nurdina, S.E., M.SA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak Drs. Sugijanto, M.Ak. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak dan Ibu dosen serta staf karyawan akademik Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Terimakasih kepada segenap karyawan KPP Pratama Surabaya Karangpilang yang telah meluangkan waktunya.
7. Kepada kedua orang tua saya yang telah mendukung selama pengerjaan skripsi ini.

8. Kepada teman-teman saya yang telah memberikan motivasi dan semangat selama pengerjaan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 5 April 2022

Mahasiswa,



Khasbiyah Maulatul Zulfa

NIM. 181600105



## **ABSTRACT**

*This assesment was made to determine the impact of the E-Billing system and the quality of service to WPOP compliance. The quantitative method was chosen to explain the impact of the study using a populations of 73,637 WPOP registered with the Surabaya Karangpilang Primary KPP in 2021 and a sample of 104 samples derived from the formula (Ferdinand, 2014). The sample is obtained using Acidental sampling. Data analysis uses descriptive statistics using data quality taste, classical assumption test, multiple linear regression analysis test, determination coefficient test and hypothesis test. As a result of the research, the E-Billing system has a significant effect on WPOP compliance, service quality has a significant effect on WPOP compliance and E-Billing system and service quality simultaneously have a significant effect on WPOP compliance.*

**Keywords :** *E-Billing System, Quality Of Service And Personal Taxpayer Compliance*

## ABSTRAK

Pengkajian ini dibuat untuk mengetahui imbas sistem E-Billing serta kualitas pelayanan terhadap kepatuhan WPOP. Metode kuantitatif dipilih guna menjelaskan imbas penelitian ini menggunakan jumlah populasi sebesar 73.637 WPOP yang terdaftar pada KPP Pratama Surabaya Karangpilang tahun 2021 serta sampel sejumlah 104 sampel berasal dari rumus (Ferdinand, 2014). Sampel didapat dengan memakai *Acidental sampling*. Analisis data memakai statistik deskriptif menggunakan uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinasi serta uji hipotesis. Akibat penelitian ini sistem E-Billing berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP serta sistem E-Billing dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP.

**Kata kunci :** Sistem E-Billing, Kualitas Pelayanan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRACT .....	viii
ABSTRAK.....	ix
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 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	5
2.2 Landasan Teori .....	9
2.2.1 Pajak.....	9
2.2.2 Sistem E-Billing .....	9
2.2.3 Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.4 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	14
2.3 Kerangka Konseptual .....	16
2.4 Hipotesis .....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>19</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	19
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	21

3.2.1 Populasi.....	21
3.2.2 Sampel.....	21
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	21
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	22
3.6 Teknik Analisis Data.....	24
3.6.1 Statistik Deskriptif.....	24
3.6.2 Uji Kualitas Data.....	24
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	25
3.6.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	27
3.6.5 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	27
3.6.6 Uji Hipotesis.....	27
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>29</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	29
4.1.1 Gambaran Umum Daerah Penelitian.....	29
A. Visi dan Misi Direktorat Jenderal Pajak.....	30
B. Struktur Organisasi.....	31
C. Deskripsi Jabatan.....	31
4.1.2 Penyajian Data Penelitian.....	33
4.1.3 Karakteristik Responden.....	33
1. Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
2. Berdasarkan Usia.....	33
3. Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	34
4.1.4 Deskripsi Hasil Penelitian.....	35
4.1.5 Analisis Data Dan Hasil Penelitian.....	38
4.1.5.1 Uji Validitas.....	38
4.1.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	40
4.1.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	44
4.1.5.4 Koefisien Determinasi.....	45
4.1.5.5 Uji Hipotesis.....	47
4.2 Pembahasan.....	48

4.2.1 Sistem E-Billing Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Karangpilang.....	49
4.2.2 Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Karangpilang.....	50
4.2.3 Sistem E-Billing Dan Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Karangpilang.....	51
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>53</b>
5.1 Simpulan .....	53
5.2 Saran .....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>57</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	34
4.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .	34
4.3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan ....	35
4.4 Distribusi frekuensi Sistem E-Billing .....	36
4.5 Distribusi frekuensi Kualitas Pelayanan.....	36
4.6 Distribusi frekuensi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	37
4.7 Hasil Uji Validitas.....	39
4.8 Hasil Uji Reliabilitas .....	40
4.9 Hasil Uji Normalitas.....	40
4.10Hasil Uji Multikolinieritas .....	41
4.11Hasil Uji Autokorelasi.....	43
4.12Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	44
4.13Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	45
4.14Koefisien Korelasi.....	46
4.15Hasil Uji F.....	47
4.16Hasil Uji t.....	48

## DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
2.6	Kerangka Konseptual .....	16
3.1	Rancangan Penelitian .....	20
4.1	Struktur Organisasi.....	31
4.2	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	42

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Lembar Persetujuan
- Lampiran 2 : Berita Acara Seminar Proposal
- Lampiran 3 : Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 4 : Kartu Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 5 : Berita Acara Ujian Skripsi
- Lampiran 6 : Surat Ijin Penelitian dan Pengambilan Data
- Lampiran 7 : Surat Balasan Persetujuan Penelitian
- Lampiran 8 : Surat Bebas Plagiasi Artikel
- Lampiran 9 : Lembar Kuisisioner
- Lampiran 10 : Tabulasi Data
- Lampiran 11: Hasil Olah Data *SPSS* Versi 17
- Lampiran 12 : Dokumentasi