



**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PENERAPAN  
SISTEM *E-FILLING*, KUALITAS PELAYANAN DAN SISTEM  
ADMINISTRASI MODERN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA KUDUS**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Strata satu (S1)  
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muria Kudus

Oleh :

**SITI APRIYANI**  
NIM. 2019-12-251

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
TAHUN 2023**

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PENERAPAN SISTEM E-FILLING, KUALITAS PELAYANAN, SISTEM ADMINISTRASI MODERN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA KUDUS**

Oleh :

**SITI APRIYANI**

NIM. 2019-12-251

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 22 Agustus 2023

Mengetahui,

Ketua Program Studi Akuntansi



Zulyati, S.E., M.Si., Ak., CA.  
NIDN. 0603037801

Pembimbing I



Dr. Mulyanto, S.E., S.H., M.Si., M.M., M.H.  
NIDN. 060037201

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M.  
NIDN. 0616077304

Pembimbing II



Naila Rizki Salisa, S.E., M.Sc.  
NIDN. 0630109202

## HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

### **PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PENERAPAN SISTEM *E-FILLING*, KUALITAS PELAYANAN, SISTEM ADMINISTRASI MODERN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA KUDUS**

Oleh :

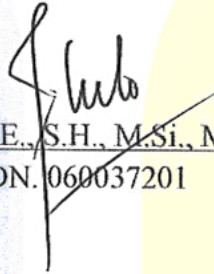
**SITI APRIYANI**

NIM. 2019-12-251

Telah dipertahankan di Depan Dewan Penguji pada hari Selasa, tanggal 22 Agustus 2023 dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

### SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua



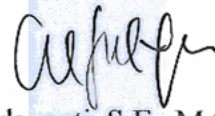
Dr. Mulyanto, S.E., S.H., M.Si., M.M., M.H.  
NIDN. 060037201

Sekretaris



Naila Rizki Salisa, S.E., M.Sc.  
NIDN. 0630109202

Anggota



Alfiani Nur Hidayanti, S.E., M.Si., A.kt.  
NIDN. 0603108901

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M.  
NIDN. 0616077304

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.*

*(QS. Al-Insyirah: 5)*

*Sesungguhnya jika kamu bersyukur, niscaya aku akan menambah (nikmat) kepadamu.*

*(QS. Ibrahim: 7)*

*Barang siapa bertaqwa kepada Allah, maka Dia akan menjadikan jalan keluar baginya, dan memberinya rizki dari jalan yang tidak ia sangka, dan barang siapa yang bertawakkal kepada Allah maka cukuplah baginya, sesungguhnya Allah melaksanakan kehendak-Nya, Dia telah menjadikan untuk setiap sesuatu kepadanya.*

*(QS. Ath-Thalaq: 2-3)*

*Appreciate The Time Do Your Best*

*(Siti Apriyani)*

*Kupersembahkan buah karyaku ini:*

*Untuk Allah SWT yang telah memberiku kemampuan dan kekuatan*

*Untuk Rasulullah yang selalu menjadi panutan*

*Untuk Bapak, Almarhum Ibu, dan Kakak-kakakku tercinta*

*Untuk Teman-temanku yang selalu mendukungku*

*Terimakasih atas doa, dukungan, serta kasih sayang yang diberikan*

*Semoga suatu saat nanti Allah memberikan kesempatan*

*Untuk membuat mereka semua bahagia dan bangga*

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siti Apriyani  
NIM : 201912251  
Program Studi : Akuntansi  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bebas dari peniruan terhadap karya orang lain. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain ditunjuk sesuai dengan cara-cara penulisan ilmiah yang berlaku.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa dalam skripsi ini terkandung ciri-ciri plagiat dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Kudus, 14 Agustus 2023



Siti Apriyani  
201912251

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayat serta ridho-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PENERAPAN SISTEM E-FILLING, KUALITAS PELAYANAN DAN SISTEM ADMINISTRASI MODERN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMAKUDUS”. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Selama proses penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
- 2) Zuliyati, S.E., M.Si., AK, CA selaku Ketua ProgdI Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
- 3) Dr. Mulyanto, S.E, S.H, M.S.i, M.M, MH selaku Dosen Pembimbing I yang telah sabar dalam memberikan bimbingan, saran, masukan dan meluangkan waktunya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
- 4) Naila Rizki Salisa, S.E., M.Sc selaku Dosen Pembimbing II yang telah sabar dalam memberikan bimbingan, saran, masukan serta meluangkan waktunya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

- 5) Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberikan ilmu dan motivasi bagi penulis.
- 6) Semua masyarakat khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi Kabupaten Kudus dan KPP Pratama Kudus yang telah banyak membantu dan memperoleh data pada penelitian ini.
- 7) Kedua orang tua Bapak, Almarhum Ibu dan Kakak yang sangat saya hormati, sayangi dan cintai sebagai penyemangat dan inspirasi hidup saya. Terima kasih atas kasih sayang, perhatian, motivasi, pengorbanannya baik dari segi moril maupun materi dan do'anya yang tiada henti untuk mendoakan penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
- 8) Teman dan sahabat-sahabatku yang selalu memberikan saran, dukungan dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
- 9) Teman-teman almamater Angkatan 2019 dan BEM FEB Angkatan 2019 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program studi Akuntansi, yang telah memberikan pelajaran tentang arti kebersamaan dan perjuangan.
- 10) Untuk semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan dukungan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
- 11) Terimakasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu membagi waktu kerja dan kuliah dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin.

- 12) Untuk seseorang yang pernah bersama saya terima kasih untuk patah hati yang diberikan saat proses penyusunan skripsi yang sekarang bisa menjadi pengingat untuk saya sehingga dapat membuktikan secara elegant. Terima kasih telah mengisi cerita dari tahun 2016-2023 terimakasih untuk banyak hal yang menyakitkan dan menjadi proses pemdewasaan.
- 13) Terakhir, kepada jodoh penulis kelak kamu adalah salah satu alasan penulis menyelesaikan skripsi ini, meskipun saat ini penulis tidak tahu keberadaanmu entah di bumi bagian mana dan menggenggam tangan siapa. Seperti kata Bj Habibie “Kalau memang dia dilahirkan untuk saya, kamu jungkir balik pun saya akan dapat”

Semoga segala bantuan dan kebaikan tersebut dicatat sebagai amalan yang terbaik oleh Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mengharapkan berbagai masukan yang berupa saran maupun kritikan demi perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dari berbagai pihak.

Wassalamu’alaikum Wr. Wb.

Kudus, 14 Agustus 2023

Penulis,

Siti Apriyani



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan, penerapan *e-filling*, kualitas pelayanan dan sistem administrasi *modern* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Kudus. Responden dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Kudus. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 410 wajib pajak yang sudah terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus sebagai sampel. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda yaitu dengan menggunakan SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, penerapan sistem *e-filling*, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan sistem administrasi *modern* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

***Kata kunci: Pengetahuan Perpajakan, Penerapan Sistem E-Filling, Kualitas Pelayanan, Sistem Administrasi Modern, Kepatuhan Wajib Pajak.***

## **ABSTRACT**

*This study aims to examine how knowledge of taxation, application of e-filing, quality of service and modern administrative systems influences tax compliance on individual taxpayers in Kudus Regency. The respondents of this research are individual taxpayers in Kudus Regency. The sampling technique used a purposive sampling method with a total of 410 taxpayers who were registered at the Kudus Pratama Tax Office as a sample. The analytical method used in this study is multiple linear regression analysis using SPSS. The results of this study indicate that knowledge of taxation, application of the e-filing system, service quality influences taxpayer compliance. Meanwhile, the modern administrative system has no effect on individual taxpayer compliance.*

***Keywords: Tax Knowledge, Application of E-Filing System, Service Quality, Modern Administration System, Taxpayer Compliance.***

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
SURAT PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i> .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Ruang Lingkup .....	10
1.3 Perumusan Masalah.....	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Kegunaan Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Landasan Teori.....	14
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	21
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	25
2.4 Perumusan Hipotesis .....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Rancangan Penelitian .....	33
3.2 Operasional dan Pengukuran Variabel.....	33
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	38
3.4 Populasi dan Sampel.....	39
3.5 Pengumpulan Data.....	41

3.6	Pengolahan Data.....	42
3.7	Analisis Data .....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>52</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	52
4.2	Penyajian Data .....	53
4.3	Analisis Data .....	56
4.4	Pembahasan.....	70
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>77</b>
5.1	Kesimpulan Penelitian .....	77
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	78
5.3	Saran Penelitian .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>79</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>82</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kinerja Penerimaan Pajak.....	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 4.1 Rincian Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner .....	53
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	54
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	55
Tabel 4.6 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) .....	59
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Pengetahuan Perpajakan (X1).....	59
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Penerapan Sistem <i>E-filling</i> (X2).....	60
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3) .....	60
Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel Sistem Administrasi Modern (X4).....	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas .....	62
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas .....	63
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas .....	64
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	65
Tabel 4.16 Hasil Perhitungan Analisis Regresi Linier Berganda .....	65
Tabel 4.17 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	67
Tabel 4.18 Hasil Perhitungan Uji Statistik F .....	68
Tabel 4.19 Hasil Perhitungan Uji Statistik t .....	69

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	26
---	----



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	83
Lampiran 2. Identitas Responden.....	91
Lampiran 3. Data Tabulasi Jawaban Responden .....	112
Lampiran 4: Hasil Output SPSS.....	162
Lampiran 5: r, f, dan t Tabel .....	172
Lampiran 6: Foto Dokumentasi Responden.....	175
Lampiran 7: Surat Keterangan .....	182

