

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PELAYANAN  
FISKUS DAN PENERAPAN E-FILING TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

( Study Kasus Pada Kantor KPP Pratama Padang 1)



**Disusun:**

**Fausal**

**1410011311085**

**Dosen Pembimbing 1 :Dr. Afrizon S.E.,M.Si,AK.,CA**

**Dosen Pembimbing 2 :Nurhuda.N.,S.E.,M.,E**

**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS BUNG HATTA  
PADANG  
2021**

### TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Dengan ini Pembimbing Skripsi dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

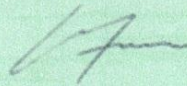
Universitas Bung Hatta menyatakan :

<b>NAMA</b>	<b>: FAUSAL</b>
<b>NPM</b>	<b>: 1410011311085</b>
<b>Program Studi</b>	<b>: Strata Satu (S1)</b>
<b>Jurusan</b>	<b>: Akuntansi</b>
<b>Judul Skripsi</b>	<b>: Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan penerapan E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak</b>

Telah disetujui skripsi dengan prosedur dan ketentuan dan kelaziman yang berlaku, telah diuji dan telah dinyatakan **LULUS** dalam ujian komprehensif pada hari Minggu, 15 Agustus 2021.

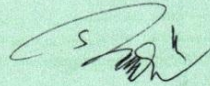
Diketahui,

Pembimbing I



Dr Afrizon,S.E,M.,Si.,Ak.CA

Pembimbing II

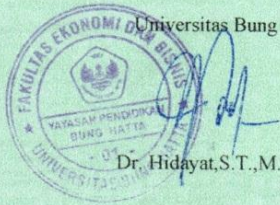


Nurhuda. N.,S.E.,M.,E

Disetujui,

Plt Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Bung Hatta



Dr. Hidayat,S.T.,M.T.,IPM

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Fausal  
NPM : 140170011311085  
Jurusan : Akuntansi  
Fakultas : Ekonom dan Bisma  
Judul : PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PELAYANAN  
FISKUS DAN PENERAPAN E- FILING TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK ( Study Kasus Pada KPP Pratama Padang 1)

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi hasil karya saya seodiri. Skripsi ini ditulis berdasarkan hasil penelitian dan pemaparan asli saya sendiri. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Demikian pernyataan uni saya buat dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia segala konsekuensinya sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Bung Hatta.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Padang 26 Agustus 2021

Yang membuat

mernyataan



NPM : 140170011311085

**Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan  
Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak  
( Study Kasus Pada Kantor KPP Pratama Padang 1)**

Fausal<sup>1</sup>, Afrizon<sup>2</sup>, Nur Huda<sup>3</sup>

Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta

Fausal084@gmail.com

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Pelayanan Fiskus dan Penerapan E Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( Study Kasus Pada Kantor KPP Pratama Padang 1)”. Populasi dan sampel penelitian ini Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Padang di Kota Padang berjumlah 100 responden Teknik pengambilan data dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner. Metode analisis data menggunakan uji analisis data, asumsi klasik dan hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan fiskus dan penerapan *E-filling* berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak pada KKP Pratama Padang sedangkan Pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak pada KKP Pratama Padang. Pengetahuan perpajakan, Pelayanan fiskus dan penerapan *E-filling* berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KKP Pratama Padang

**Kata Kunci** : Pengetahuan perpajakan, Pelayanan fiskus penerapan *E-filling* kepatuhan wajib pajak

***The Effect of Tax Knowledge, Fiscal Services and the Implementation of E-Filing  
on Taxpayer Compliance***  
(Case Study at KPP Pratama Padang Office 1)

Fausal1, Afrizon2, Nur Huda3  
*Department of Accounting, Faculty of Economics and Business, Bung Hatta  
University*  
Fausal084@gmail.com

***ABSTRACT***

*This study aims to examine and analyze the Influence of Taxation Knowledge on Fiskus Services and the Application of E Filling on Taxpayer Compliance (Case Study at KPP Pratama Padang 1) ". Population and sample of this study The population in this study were all personal taxpayers registered at KPP Pratama Padang in Padang City, 100 respondents. The data collection technique in this study was a questionnaire. Methods of data analysis using data analysis tests, classical assumptions and hypotheses. The results showed that the tax authorities and the application of E-filling had a partial effect on taxpayers at KKP Pratama Padang while tax knowledge had no partial effect on taxpayers at KKP Pratama Padang. Knowledge of taxation, tax administration services and simultaneous application of E-filling to taxpayer input at KKP Pratama Padang*

***Keywords:*** *Knowledge of taxation, taxpayer service implementation of taxpayer compliance E-filling*

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah SAW yang mengantarkan manusia dari zaman kegelapan ke zaman yang terang benderang ini. Penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Pelayanan Fiskus dan Penerapan E Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( Study Kasus Pada Kantor KPP Pratama Padang 1)” ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Bung Hatta. Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Ibu Dr. Listiana Sri Mulatsih, S.E., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
2. Ibu Herawati, S.E., M.Si, Ak, CA, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
3. Bapak Nurhuda N, SE., M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
4. Bapak Dr. Afrizon S.E.,M.Si,AK.,CA, selaku dosen Pembimbing Skripsi I yang telah berkenan memberikan tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.

5. Bapak Nurhuda.N.,S.E.,M.,Eselaku dosen Pembimbing Skripsi II yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun skripsi dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
7. Seluruh staf dan karyawan Universitas Bung Hatta.
8. Kedua orang tua saya, ayahanda tercinta dan ibunda tersayang yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
9. Desi Vania, sebagai pasangan saya yang selalu menemani dan menyemangati ketika saya dalam suasana susah maupun senang dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang Akuntansi .

Padang, 24 Agustus 2021

Penulis

(Fausal)

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
PERNYATAAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
<b>BAB I        PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
.....	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Mamfaat Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
 <b>BAB II        LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN</b>	
<b>    HIPOTESIS .....</b>	<b>9</b>
2.1 Landasan Teori.....	9
2.2 Pengembangan Hipotesis .....	22
2.3 Model Penelitian .....	25
 <b>BAB III        METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Objek Penelitian.....	27
3.2 Jenis dan Metode Pengumpulan Data .....	28
3.3 Defenisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	28
3.4 Pengujian Data .....	33
 <b>BAB IV        HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	40
4.2 Pembahasan.....	54
 <b>BAB V        KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>63</b>
5.1 Kesimpulan .....	63
5.2 Saran .....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>67</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat Kepatuhan Pajak Orang Pribadi tahun 20015 – 2018.....	4
.....	
Tabel 3.1 Pedoman Untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi	38
.....	
Tabel 4.1 Distribusi Koesioner .....	40
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Respondent .....	41
Tabel 4.3 Presentasi Usia Respondent .....	41
Tabel 4.4 Pekerjaan Respondent .....	42
Tabel 4.5 Uji Validitas Pengetahuan Perpajakan .....	43
Tabel 4.6 Uji Validitas Pelayanan Viskus.....	43
Tabel 4.7 Uji Validitas Penerapan E Filling .....	44
Tabel 4.8 Uji Validitas Kepatuhan Pajak .....	44
Tabel 4.9 Hasi Uji Reabilitas .....	45
Tabel 4.10 One- Sample Kolmogrov Smirnov Test.....	46
Tabel 4.11 Uji Multi Kolineritas .....	49
Tabel 4.12 Analisis Regreasi Berganda .....	50
Tabel 4.13 Koefisien Determinasi.....	51
Tabel 4.14 Hasi Uji F Anova .....	52
Tabel 4.15 Hasi Uji Koefisients .....	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian .....	26
.....	
Gambar 4.1 Normal P-plot.....	47
Gambar 4.2 Grafik Histogram.....	47
Gambar 4.3 Heterokedastisitas.....	48

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Instrumen Penelitian .....	67
.....	
Lampiran 2 : Lampiran Data Koesioner.....	69