

**PENGARUH MANFAAT DAN KEMUDAHAN ELEKTRONIK SURAT  
PEMBERITAHUAN (E-SPT) TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA  
KPP PRATAMA SURABAYA WONOCOLO**

**SKRIPSI**



**Diajukan oleh:**

**Terry Luana Camila Zettira**

**1613010004/FEB/EA**

**Kepada  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR**

**2020**

**PENGARUH MANFAAT DAN KEMUDAHAN ELEKTRONIK SURAT  
PEMBERITAHUAN (E-SPT) TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA  
KPP PRATAMA SURABAYA WONOCOLO**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan dalam Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Akuntansi**



**Diajukan oleh:**

**Terry Luana Camila Zettira**

**1613010004/FEB/EA**

**Kepada  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
2020**

**SKRIPSI**

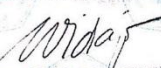
**PENGARUH MANFAAT DAN KEMUDAHAN ELEKTRONIK SURAT  
PEMBERITAHUAN (E-SPT) TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA  
KPP PRATAMA SURABAYA WONOCOLO**

Disusun Oleh:

Terry Luana Camila Zettira  
1613010004/FEB/EA

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal : 6 Mei 2020

Pembimbing:  
Pembimbing Utama,

  
Dra. Ec. Tituk Diah W. M. Aks  
NIP. 19670123 199303 2001


Tim Penguji:  
Ketua,

  
Drs. Ec. Saiful Anwar, M.Si  
NIP. 19580325 1988031001

Anggota,  
a/n

  
Drs. Ec. Tamadoy Thamrin, MM  
NIP. 19630524 198803 1001

**Mangetahui**  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

  
Prof. Dr. Svamsul Huda, SE, MT  
NIP. 19590828 199003 1001

Dipindai dengan CamScanner

**SKRIPSI**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena dengan limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Manfaat Dan Kemudahan Elektronik Surat Pemberitahuan (E-SPT) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo”** dengan baik. Maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi tugas dan sekaligus sebagai salah satu persyaratan kelulusan mata kuliah Skripsi Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan “Veteran” Jawa Timur. Dalam menyelesaikan tugas ini, penulis banyak mendapat bimbingan, saran, dan bantuan dari berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayahNya penulis diberikan kesehatan dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Prof. Dr. Syamsul Huda, SE. MT Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Dr. Dra. Ec. Endah Susilowati, M.Si, CfrA, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Dra. Ec. Sari Andayani, M.Aks., CMA, selaku Koordinator Program Studi Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
6. Dra. Ec. Tituk Diah Widajantie, M.Aks selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan pengarahan

mengenai proses pengerjaan skripsi dan memberikan saran-saran terbaik untuk menghasilkan skripsi yang sesuai dengan standar penelitian yang tepat.

7. Para dosen pengajar yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama mengikuti kegiatan perkuliahan di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
8. Bapak Anton selaku Humas di Kantor Wilayah DJP Jawa Timur I yang telah bersedia memberikan kesempatan guna penulisan Laporan Proposal Skripsi ini.
9. Para Staf di bagian pelayanan yang telah berbesar hati menerima saya untuk melakukan penelitian di KPP Surabaya Wonocolo. Terima kasih untuk bantuan dan dukungannya selama penulisan Laporan Skripsi ini.
10. Kedua orang tua tercinta, serta saudara-saudara saya yang begitu memahami saya.
11. Partner saya, Fariz Wiranoto yang telah mendukung dan memberikan ilmunya dalam mengerjakan skripsi.
12. Teman sekampus saya Vira, RD, Laksmi, Venny, dan Levi yang selalu memberi semangat, motivasi, bantuan dan juga kesetiiaannya mendampingi dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Teman – teman sekelas SMA saya yang selalu menghibur dan memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi.
14. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi selama ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik, saran, dan masukan yang bersifat membangun untuk perbaikan penulisan ini dan juga semoga bisa bermanfaat bagi para pembaca.

Surabaya, 22 April 2020

Terry Luana Camila Zettira

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN- .....	ix
ABSTRAK .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	8
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
1.4.1. Manfaat Teoritis .....	8
1.4.2. Manfaat Praktis .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	10
2.1. Penelitian Terdahulu .....	10
2.2. Landasan Teori .....	20
2.2.1. Teori yang Mendasari dan Mendukung Penelitian .....	20
2.2.2. Pengertian Pengaruh .....	21
2.2.3. Pengertian Akuntansi .....	22
2.2.4. Pengertian Akuntansi Pajak .....	22
2.2.5. Pajak .....	22

2.2.6. Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) .....	26
2.2.7. Elektronik Surat Pemberitahuan (e-SPT) .....	34
2.2.8. Pengertian Manfaat.....	37
2.2.9. Pengertian Kemudahan .....	38
2.2.10. Kepatuhan Wajib Pajak .....	38
2.3. Kerangka Pemikiran.....	40
2.3.1. Pengaruh Manfaat e-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	40
2.3.2. Pengaruh Manfaat e-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	41
2.4. Hipotesis.....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>43</b>
3.1. Jenis dan Objek Penelitian .....	43
3.1.1. Jenis Penelitian.....	43
3.1.2. Objek dan Subjek Penelitian .....	43
3.2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	44
3.2.1. Definisi Operasional .....	44
3.2.2. Pengukuran Variabel .....	46
3.3. Teknik Penentuan Sampel .....	48
3.3.1. Populasi.....	48
3.3.2. Sampel.....	48
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.4.1. Jenis Data.....	49
3.4.2. Sumber Data .....	50
3.4.3. Metode Pengumpulan Data.....	50



3.5. Teknik Analisis dan Uji Hipotesis .....	50
3.5.1. Uji <i>Outer Model</i> .....	51
3.5.2. Uji <i>Inner Model</i> .....	52
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
4.1. Deskripsi Data Penelitian.....	56
4.1.1. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	56
4.1.2. Deskripsi Responden Penelitian.....	65
4.1.3. Deskripsi Variabel Penelitian .....	67
4.2. Analisis Data.....	73
4.2.1. Uji <i>Outer Model</i> .....	73
4.2.2. Uji <i>Inner Model</i> .....	77
4.3. Pembahasan .....	78
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>82</b>
5.1. Kesimpulan.....	82
5.2. Saran.....	82
5.3. Keterbatasan dan Implikasi .....	83
5.3.1. Keterbatasan Penelitian .....	83
5.3.2. Implikasi .....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>88</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. : Data Pelaporan SPT Pajak Tahun 2014-2018.....	6
Tabel 4.1. : Klasifikasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Tabel 4.2. : Klasifikasi Responden berdasarkan Usia.....	66
Tabel 4.3. : Klasifikasi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	66
Tabel 4.4. : Frekuensi Penilaian Responden Manfaat e-SPT .....	68
Tabel 4.5. : Frekuensi Penilaian Responden Kemudahan e-SPT.....	70
Tabel 4.6. : Frekuensi Penilaian Responden Kepatuhan Wajib Pajak.....	72
Tabel 4.7. : Nilai Outer Loadings.....	74
Tabel 4.8. : Nilai Average Variance Extracted (AVE) .....	74
Tabel 4.9. : Nilai Cross Loading.....	75
Tabel 4.10. : Nilai Cronbach Alpha dan composite reliability .....	76
Tabel 4.11. : Nilai R Square .....	77
Tabel 4.12. : Nilai Path Coefficient.....	77

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1. : Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>42</b>
<b>Gambar 4.1. : Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak .....</b>	<b>57</b>
<b>Gambar 4.2. : Peta Wilayah Kerja KPP Pratama Surabaya Wonocolo .....</b>	<b>60</b>

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran1 : Surat Rekomendasi Penelitian dari Kantor Wilayah I  
Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur**
- Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian**
- Lampiran 3 : Identitas Responden**
- Lampiran 4 : Data Mentah Hasil Jawaban Responden**
- Lampiran 5 : Hasil Olah Data**

**PENGARUH MANFAAT DAN KEMUDAHAN E-SPT  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KPP PRATAMA SURABAYA  
WONOCOLO**

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji (1) pengaruh manfaat e-SPT terhadap kepatuhan wajib pajak; (2) Pengaruh kemudahan e-SPT terhadap kepatuhan wajib pajak menggunakan teori *TAM* dan teori atribusi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Subjek penelitian ini adalah KPP Surabaya Wonocolo, dengan populasi penelitian adalah Wajib Pajak SPT Tahunan di KPP Surabaya Wonocolo. Penelitian ini menggunakan teknik proporsional random sampling. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah populasi dengan jumlah 100 Wajib Pajak orang pribadi. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Partial Least Square (PLS) menggunakan *smartPLS* 3.0. Hasil penelitian ini adalah (1) Manfaat e-SPT berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak; (2) Kemudahan e-SPT tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata kunci: Manfaat e-SPT, Kemudahan e-SPT, Kepatuhan Wajib Pajak**

## THE -EFFECT OF E-SPT BENEFITS AND EFFECTS ON OBLIGATION OF TAX PRIVATE TAX SURABAYA WONOCOLO

### ABSTRACT

*The purpose of this study is to examine (1) the effect of the benefits of e-SPT on taxpayer compliance; (2) The effect of e-SPT ease on taxpayer compliance using TAM theory and attribution theory. This research uses quantitative methods. The subject of this research was KPP Surabaya Wonocolo, with the study population was the Annual Taxpayer Taxpayer at KPP Surabaya Wonocolo. This research uses proportional random sampling technique. The sample used in this study is a population of 100 individual taxpayers. The analysis technique used in this study is Partial Least Square (PLS) using smartPLS 3.0. The results of this study are (1) The benefits of e-SPT have a significant effect on taxpayer compliance; (2) Ease of e-SPT has no effect on tax compliance.*

**Keywords: Benefits of e-SPT, Ease of e-SPT, Taxpayer**