

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN  
FISKUS, DAN PENERAPAN SISTEM *E-FILING* TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI ATAS PEDAGANG  
ECERAN PADA KPP PRATAMA SURABAYA SAWAHAN**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**Vivi Dwi Aviliani**

**20013010003/FEB/EA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
2024**

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN  
FISKUS, DAN PENERAPAN SISTEM *E-FILING* TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI ATAS PEDAGANG  
ECERAN PADA KPP PRATAMA SURABAYA SAWAHAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Untuk Menyusun Skripsi S-1 Program Studi Akuntansi**



**Oleh:**

**Vivi Dwi Aviliani  
20013010003/FEB/EA**

**Kepada**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAWA TIMUR**

**2024**

**SKRIPSI**

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN PENERAPAN SISTEM *E-FILING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI ATAS PEDAGANG ECERAN PADA KPP PRATAMA SURABAYA SAWAHAN**

Disusun Oleh:

**Vivi Dwi Aviliani**  
**20013010003/FEB/EA**

telah dipertahankan dihadapan  
dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
pada tanggal 15 Juli 2024

Pembimbing :  
Pembimbing Utama

Oryza Tannar, S.Ak., M.Acc., Akt.  
NIP. 17119891213020

Tim Penguji :  
Ketua

Dra. Ec. Sari Andayani, M.Aks., CMA  
NIP.196610111992032001

Anggota

Dra. Ec. Tituk Diah Widajantie, M.Aks.  
NIP. 196701231993032001

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

Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP  
NIP. 196304201991032001



## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Vivi Dwi Aviliani  
NPM : 20013010003  
NIK : 3515115907020001  
Tempat/Tanggal Lahir : Sidoarjo, 19 Juli 2002  
Alamat : Ds. Junwangi Dsn. Babadan RT 14 RW 04  
Kec. Krian Kab. Sidoarjo  
Judul Artikel : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan Sistem *E-Filing* terhadap Kepatuhan WPOP atas Pedagang Eceran

Saya menyatakan bahwa artikel ini merupakan hasil dari pemikiran sendiri, serta bukan dari saduran/terjemahan.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa ada unsur paksaan dari siapapun. Jika di kemudian hari ditemukan ketidakbenaran informasi, saya bersedia dibatalkannya gelar akademik yang telah saya raih.

Surabaya, 18 Juli 2024

Yang Menyatakan



Vivi Dwi Aviliani

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga skripsi berjudul **“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan Sistem *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Pedagang Eceran pada KPP Pratama Surabaya Sawahan”** dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam tidak lupa penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah menuntun dari zaman jahiliyah menuju ke zaman islamiyah.

Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Studi Akuntansi Strata Satu (S1), Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Selain itu, penyusunan skripsi ini bertujuan untuk mengimplementasikan ilmu yang diperoleh selama berkuliah di Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari hambatan dan kesulitan, namun dengan bantuan, bimbingan dan saran dari beberapa pihak, segala hambatan tersebut dapat teratasi dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
2. Garda terdepan dan sosok pelindung, ayahanda Sugianto. Terima kasih atas semangat, motivasi, dan dukungan yang diberikan kepada penulis hingga

menggapai gelar sarjana. Terima kasih atas perjuangan dalam mengantarkan penulis dari subuh hingga petang menuju pintu gerbang kesuksesan penulis. Terima kasih telah menjadi garda terdepan penulis.

3. Pintu surga dan sosok penyayang, ibunda Nanik Indayati. Terima kasih atas cinta, kasih sayang, perhatian, dan dukungan di setiap langkah penulis dalam mengemban pendidikan hingga menggapai gelar sarjana. Terima kasih atas doa yang tak kunjung putus di setiap sholat demi kebahagiaan dan keberhasilan penulis. Terima kasih telah menjadi panutan terbaik bagi penulis.
4. Oryza Tannar, S.Ak., M.Acc., Akt. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingannya kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., IPU selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
7. Dr. Dra. Ec. Endah Susilowati, M.Si., CFrA., CBV selaku Ketua Jurusan Program Studi Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
8. Dr. Tantina H., S.E., M.Aks. selaku Koordinator Program Studi S1 Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
9. Dosen Program Studi Akuntansi yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

10. Pihak KPP Pratama Surabaya Sawahan yang telah membantu penulis dalam memberikan informasi penelitian dalam penyusunan skripsi ini.
11. Sahabat Srikandi Geng's, Arista, Ilah, dan Indry yang selalu memberikan semangat dan menjadi pendengar terbaik bagi penulis dalam keadaan apapun.
12. Sahabat karib, Jihan dan Dicky yang selalu memberikan dukungan, arahan, dan selalu menguatkan di setiap langkah penulis selama perkuliahan.
13. Teman-teman seperjuangan, Cintiya, April, Dhila, dan Annisa yang telah memberikan semangat, dukungan, dan siap menghibur penulis dalam keadaan suka maupun duka dalam proses penyusunan skripsi ini.
14. Kawan seperjuangan skripsi, Pramuji yang telah menemani perjalanan penulis untuk berjuang bersama dari awal seminar proposal sampai wisuda.
15. Teman-teman Magang Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM), Mirza dan Karisma yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
16. Seluruh pihak yang turut membantu dan memberikan dukungan secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.
17. Perempuan kecil dan mungil, Vivi selaku penulis. Terima kasih telah hadir dan berjuang sejauh ini melewati banyak rintangan dengan penuh lika liku yang tidak tertebak. Terima kasih telah menjadi perempuan yang selalu berusaha, tidak lelahnya mencoba, dan selalu semangat dalam keadaan sesulit apapun. Terima kasih Vivi, kamu perempuan yang tangguh dan selalu bahagia.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang membangun diharapkan dapat melengkapi keterbatasan

dan kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Akhir kata, besar harapan penulis agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Surabaya, 01 Januari 2024

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Perumusan Masalah.....	14
1.3    Tujuan Penelitian.....	14
1.4    Manfaat Penelitian.....	15
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>17</b>
2.1    Hasil Penelitian Terdahulu .....	17
2.2    Landasan Teori .....	30
2.2.1    Teori Atribusi .....	30
2.2.2    Theory Acceptance Model (TAM).....	31
2.2.3    Pajak.....	33
2.2.4    Kepatuhan Wajib Pajak.....	38
2.2.5    Pengetahuan Perpajakan.....	45
2.2.6    Kualitas Pelayanan Fiskus .....	47
2.2.7    Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> .....	49
2.3    Kerangka Pemikiran .....	52
2.4    Hipotesis.....	55
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>56</b>
3.1    Objek Penelitian .....	56
3.1.1.    Jenis Penelitian.....	56
3.1.2.    Objek Penelitian .....	56
3.2    Operasionalisasi dan Pengukuran Variabel.....	57
3.2.1.    Operasional Variabel.....	57
3.2.2    Teknik Pengukuran Variabel .....	60

3.3	Teknik Penentuan Sampel .....	61
3.3.1	Populasi .....	61
3.3.2	Sampel .....	61
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	63
3.4.1	Jenis dan Sumber Data .....	63
3.4.2	Metode Pengumpulan Data .....	63
3.5	Teknik Analisis dan Uji Hipotesis .....	63
3.5.1	Teknik Analisis .....	63
3.5.2	Uji Hipotesis .....	68
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>72</b>
4.1	Deskripsi Objek Penelitian .....	72
4.1.1	Sejarah Singkat KPP Pratama Surabaya Sawahan.....	72
4.1.2	Visi, Misi, Tugas dan Fungsi KPP Pratama Surabaya Sawahan ....	73
4.1.3	Struktur Organisasi KPP Pratama Surabaya Sawahan.....	75
4.2	Hasil Penelitian.....	79
4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden.....	79
4.2.2	Deskripsi Distribusi Tanggapan Responden .....	82
4.2.3	Analisis Data .....	90
4.2.4	Uji Hipotesis .....	102
4.3	Pembahasan .....	107
4.3.1	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Pedagang Eceran .....	107
4.3.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Pedagang Eceran .....	108
4.3.3	Pengaruh Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Pedagang Eceran .....	110
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>		<b>113</b>
5.1	Kesimpulan.....	113
5.2	Saran .....	114
5.3	Keterbatasan Penelitian .....	115
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>116</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>119</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1: Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2020-2023 (dalam Triliun) .....	2
Tabel 2 : Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel 3 : Operasionalisasi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Pedagang Eceran .....	58
Tabel 4 : Operasionalisasi Variabel Pengetahuan Perpajakan .....	59
Tabel 5 : Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus .....	59
Tabel 6 : Operasionalisasi Variabel Penerapan Sistem E-Filing .....	60
Tabel 7 : Skala Pengukuran Kuesioner .....	61
Tabel 8 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	80
Tabel 9 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	80
Tabel 10 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	81
Tabel 11 : Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan NPWP .....	81
Tabel 12 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	82
Tabel 13 : Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Pedagang Eceran .....	83
Tabel 14 : Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Pengetahuan Perpajakan	84
Tabel 15 : Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Fiskus .....	86
Tabel 16 : Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> .....	88
Tabel 17 : Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Pedagang Eceran.....	91
Tabel 18 : Uji Validitas Pengetahuan Perpajakan.....	92
Tabel 19 : Uji Validitas Kualitas Pelayanan Fiskus.....	93
Tabel 20 : Uji Validitas Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> .....	94
Tabel 21 : Uji Realibilitas .....	95
Tabel 22 : Uji Normalitas.....	96
Tabel 23 : Uji Multikolinearitas .....	98
Tabel 24 : Uji Heteroskedastisitas .....	99
Tabel 25 : Uji Autokorelasi.....	101
Tabel 26 : Regresi Linier Berganda .....	102
Tabel 27 : Uji t (Uji Parsial).....	104
Tabel 28 : Uji F (Uji Kesesuaian Model).....	106
Tabel 29 : Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	106

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Teori TAM .....	32
Gambar 2 : Kerangka Pemikiran.....	55
Gambar 3 : Struktur Organisasi KPP Pratama Surabaya Sawahan.....	76
Gambar 4 : Grafik Uji Normalitas <i>Probability Plot</i> .....	97
Gambar 5 : Grafik Uji Heteroskedastisitas <i>Scatterplot</i> .....	100
Gambar 6 : Posisi Koefisien Durbin Watson .....	101

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	119
Lampiran 2 Permohonan Ijin Penelitian .....	125
Lampiran 3 Permohonan Ijin Kuesioner .....	126
Lampiran 4 Persetujuan Izin Riset pada Ijin Penelitian .....	127
Lampiran 5 Persetujuan Izin Riset pada Ijin Kuesioner .....	128
Lampiran 6 Tanggapan Responden.....	129
Lampiran 7 Karakteristik Responden.....	137
Lampiran 8 Distribusi Tanggapan Responden .....	138
Lampiran 9 Uji Validitas.....	146
Lampiran 10 Uji Reliabilitas .....	148
Lampiran 11 Uji Normalitas .....	149
Lampiran 12 Uji Multikolinearitas .....	150
Lampiran 13 Uji Heteroskedastisitas .....	150
Lampiran 14 Uji Autokorelasi .....	151
Lampiran 15 Regresi Linier Berganda .....	151
Lampiran 16 Uji t (Uji Parsial) .....	152
Lampiran 17 Uji F (Uji Kesesuaian Model) .....	152
Lampiran 18 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	152

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN  
FISKUS, DAN PENERAPAN SISTEM *E-FILING* TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI ATAS PEDAGANG  
ECERAN PADA KPP PRATAMA SURABAYA SAWAHAN**

**Vivi Dwi Aviliani**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis (1) Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi atas pedagang eceran pada KPP Pratama Surabaya Sawahan. (2) Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi atas pedagang eceran pada KPP Pratama Surabaya Sawahan. (3) Penerapan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi atas pedagang eceran pada KPP Pratama Surabaya Sawahan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer melalui kuesioner. Populasi penelitian ini adalah Wajib Pajak orang pribadi atas pedagang eceran yang terdaftar berstatus aktif, wajib menyampaikan SPT Tahunan, dan penghasilan diatas PTKP di KPP Pratama Surabaya Sawahan tahun 2023. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, sehingga diperoleh 78 Wajib Pajak dengan tingkat kesalahan 10% melalui rumus slovin. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan *software* SPSS versi 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Pengetahuan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi atas pedagang eceran pada KPP Pratama Surabaya Sawahan. (2) Kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi atas pedagang eceran pada KPP Pratama Surabaya Sawahan. (3) Penerapan sistem *e-filing* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi atas pedagang eceran pada KPP Pratama Surabaya Sawahan.

**Kata Kunci : Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Penerapan Sistem *E-Filing*, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**