



**PENGARUH PENERAPAN *E-FILING*, KEBIJAKAN
INSENTIF PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN
FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
UMKM**



MUHAMMAD HADIWIJAYA

43219010084

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**



**PENGARUH PENERAPAN *E-FILING*, KEBIJAKAN
INSENTIF PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN
FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
UMKM**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program S1 Akuntansi**

**UNIVERSITAS
OLEH
MERCU BUANA
MUHAMMAD HADIWIJAYA**

43219010084

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Hadiwijaya
NIM : 43219010084
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan E-Filing, Kebijakan Insentif Pajak, dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM
Tanggal Sidang : 29 September 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Deden Tarmidi, M.Ak., BKP

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ketua Program Studi S1 Akuntansi



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA

Dr. Hari Setiyawati, Ak., M.Si., CA

LPTA 10232982



Please Scan QRCode to Verify

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Skripsi ini:

Judul : Pengaruh Penerapan *E-Filing*, Kebijakan Insentif Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Nama : Muhammad Hadiwijaya

NIM : 43219010084

Program Studi : S1 Akuntansi

Tanggal : 29 September 2023

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Tugas Ketua Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Tangerang, 29 September 2023



Muhammad Hadiwijaya

KATA PENGANTAR

Segala puji serta syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, kesempatan, dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Penerapan *E-Filing*, Kebijakan Insentif Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM” yang merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan proposal ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak, khususnya kepada Dr. Deden Tarmidi, SE, M. Ak, BKP selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, bimbingan, saran, masukan, semangat, pengetahuan, dan nasehat yang bermanfaat serta membangun. Oleh sebab itu, dalam kesempatan ini atas izin Allah SWT, peneliti ingin mengucapkan terima kasih pada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng. selaku Rektor Universitas Mercu Buana, yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melaksanakan studi di Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M. Si, Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi.

3. Ibu Dr. Hari Setiyawati, Ak. M.Si. CA, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang telah memberikan dukungan dan kemudahan kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi.
4. Bapak Dr. Waluyo, M.Sc., Ak., CA, selaku Ketua Penguji, yang telah meluangkan waktu untuk menghadiri sidang, memberikan masukan, saran, dan arahan untuk hasil skripsi yang semakin baik.
5. Bapak Dr. Deden Tarmidi, SE, M. Ak, BKP, selaku Dosen Pembimbing sekaligus Anggota Penguji 1, yang telah sabar membimbing dan memberi arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Rista Bintara, SE., M. Ak, selaku Anggota Penguji 2, yang telah meluangkan waktu untuk menghadiri sidang, memberikan masukan, saran, dan arahan untuk hasil skripsi yang semakin baik.
7. Seluruh dosen dan staf Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis.
8. Teristimewa kepada orang tua tercinta Bapak Suyahman yang peneliti sayangi, tiada henti dan tiada lelah memberikan semangat, do'a, motivasi yang menginspirasi, dukungan moral, material, dan kasih sayang yang begitu besar diberikan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman terbaik saya Fia, Ajis, dan Rida yang selalu menemani, melewati suka-duka tiap semester bersama, dan sekaligus memotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

10. Seluruh teman seperjuangan, para Mahasiswa/i Akuntansi Angkatan 2019 Universitas Mercu Buana, yang telah menemani dan memberikan banyak sekali cerita serta pengalaman yang tidak terlupakan selama berada dibangku perkuliahan.

11. Para responden atas kesediaannya meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa proposal ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh sebab itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan hingga kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat, berguna, dan menambah pengetahuan khususnya bagi diri peneliti pribadi dan pembaca pada umumnya di kemudian hari. Peneliti mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Tangerang, 29 September 2023

Muhammad Hadiwijaya

ABSTRACT

This study aims to analyze, determine, confirm "The Influence of E-Filing Implementation, Tax Incentive Policies and Quality of Fiscal Services on MSME Taxpayer Compliance". The population in this study are SMEs (Micro, Small and Medium Enterprises) who are domiciled and run their businesses in the Keroncong sub-district, Jatiuwung sub-district, Tangerang City. The sampling technique in this study used the Non-Probability Sampling Technique, namely Accidental Sampling. The sample used in this study was 100 MSME respondents. Data collection techniques using a questionnaire (primary). The scale used in this study uses a Likert scale. The research design used in this study uses causal research to test the hypothesis. The data analysis method used in this research is descriptive statistics and testing using SMARTPLS 4 software. Data analysis techniques use measurement testing (Outer Model) and structural testing (Inner Model). The results of the study show that the implementation of e-filing has a significant effect on taxpayer compliance, tax incentive policies have no significant effect on taxpayer compliance, and the quality of tax authorities' services has a significant effect on taxpayer compliance.

Keywords : *Implementation of E-Filing, Tax Incentive Policies, Quality of Tax Services, and MSME Taxpayer Compliance*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis, mengetahui, mengonfirmasi “Pengaruh Penerapan *E-Filing*, Kebijakan Insentif Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM”. Populasi dalam penelitian ini adalah pelaku UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) yang berdomisili dan menjalankan usahanya di wilayah kelurahan Keroncong, kecamatan Jatiuwung, Kota Tangerang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Teknik *Non-Probability Sampling*, yaitu *Accidental Sampling*. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 100 responden UMKM. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner (primer). Skala yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan penelitian kausal untuk melakukan pengujian hipotesis. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah statistik deskriptif dan pengujian menggunakan *software* SMARTPLS 4. Teknik analisis data menggunakan pengujian pengukuran (*Outer Model*) dan pengujian struktural (*Inner Model*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, kebijakan insentif pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : Penerapan *E-Filing*, Kebijakan Insentif Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Dan Kontribusi Penelitian	5
1. Tujuan Penelitian.....	5
2. Kontribusi Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	8
.....	8
A. Kajian Pustaka	8
1. Teori Atribusi (<i>Attribution Theory</i>).....	8
2. Kepatuhan Wajib Pajak	9
3. Penerapan <i>E-Filing</i>	10
4. Kebijakan Insentif Pajak.....	12
5. Kualitas Pelayanan Fiskus	14
6. Penelitian Terdahulu.....	16
B. Rerangka Pemikiran.....	23
C. Hipotesis	25
BAB III DESAIN DAN METODE PENELITIAN	26

A.	Jenis Penelitian	26
B.	Definisi Operasionalisasi Variabel dan Pengukuran Variabel.....	26
	1. Definisi Operasionalisasi Variabel	26
	2. Pengukuran Variabel	29
C.	Populasi dan Sampel Penelitian	30
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	32
E.	Metode Analisis Data.....	32
	1.)Evaluasi <i>Outer Model</i>	34
	2.)Evaluasi <i>Inner Model</i>	36
	3.)Uji Hipotesis	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		38
A.	Deskripsi Objek Penelitian	38
	1. Deskripsi Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	38
	2. Deskripsi Profil Responden Penelitian	38
	3. Deskripsi Variabel Variabel / Statistik Deskriptif	42
	1.) Deskripsi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	42
	2.) Deskripsi Variabel Penerapan E-Filing	43
	3.) Deskripsi Variabel Kebijakan Insentif Pajak	45
	4.) Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus	46
B.	Uji Kualitas Data / Instrumen Penelitian	48
	1. Uji Validitas	49
	2. Uji Reliabilitas	53
	3. Evaluasi Inner Model	54
C.	Pengujian Hipotesis	56
D.	Pembahasan	57
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		61
A.	Simpulan	61
B.	Saran	62
DAFTAR PUSTAKA		64
LAMPIRAN.....		67

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Tangerang Barat	2
Tabel 2. 1 Daftar Penelitian Sebelumnya	20
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	29
Tabel 3. 2 Rentang Pengklasifikasian Variabel	34
Tabel 4.1 Persentase Penyebaran dan Pengambilan Kuesioner	38
Tabel 4.2 Persentase Usia Responden	38
Tabel 4.3 Persentase Jenis Kelamin Responden	39
Tabel 4.4 Persentase Kepemilikan NPWP Responden	39
Tabel 4.5 Persentase Jenis Usaha Responden	40
Tabel 4.6 Persentase Lama Usaha Responden	40
Tabel 4.7 Persentase Omzet Responden	41
Tabel 4.8 Persentase Pendidikan Terakhir Responden	41
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	42
Tabel 4.10 Deskripsi Variabel Penerapan <i>E-Filing</i>	43
Tabel 4.11 Deskripsi Variabel Kebijakan Insentif Pajak	45
Tabel 4.12 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus	46
Tabel 4.13 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	50
Tabel 4.14 Hasil Pengujian <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	51
Tabel 4.15 Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i>	52
Tabel 4.16 Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i>	53

Tabel 4.17 Hasil Pengujian <i>Cronbach Alpha</i>	54
Tabel 4.18 Nilai <i>R-Square</i> (R^2)	54
Tabel 4.19 Nilai <i>F-Square</i> (f^2)	55
Tabel 4.20 Nilai Uji T	56



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran	25
Gambar 4.1 Diagram Konstruk	48
Gambar 4.2 Model Sebelum Lolos <i>Uji Convergent Validity</i>	49
Gambar 4.3 Model Setelah Lolos <i>Uji Convergent Validity</i>	50



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian Universitas Mercu Buana.....	67
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	68
Lampiran 3 Tabulasi Data Hasil Kuesioner	72
Lampiran 4 Output Pengujian	82

