

**PENGARUH KEBIJAKAN PROGRAM *E-FORM & E-BILLING*,
KUALITAS PELAYANAN PAJAK, SOSIALISASI PERATURAN
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PERPAJAKAN WAJIB PAJAK
BADAN**

(Studi Kasus WP UKM di KPP Pratama Pondok Gede Periode 2019-2021)

TUGAS AKHIR

Oleh :

Sharaz Evaryanti

193403516006



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2023**

**PENGARUH KEBIJAKAN PROGRAM *E-FORM & E-BILLING*,
KUALITAS PELAYANAN PAJAK, SOSIALISASI PERATURAN
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PERPAJAKAN WAJIB PAJAK
BADAN**

(Studi Kasus WP UKM di KPP Pratama Pondok Gede Periode 2019-2021)

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi
di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Oleh :

Sharaz Evaryanti

193403516006



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2023**

ABSTRAK

PENGARUH KEBIJAKAN PROGRAM *E-FORM & E-BILLING*, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, SOSIALISASI PERATURAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PERPAJAKAN WAJIB PAJAK BADAN

(Studi Kasus WP UKM di KPP Pratama Pondok Gede Periode 2019-2021)

Oleh:

Sharaz Evaryanti

NPM :193403516006

Tugas Akhir, dibawah bimbingan: Dr. Asyari, S.E. MM.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh bukti empiris mengenai Kebijakan Program *E-Form & E-Billing*, Kualitas Pelayanan Pajak, Sosialisasi Peraturan Pajak terhadap kepatuhan perpajakan pada wajib pajak badan. Responden dalam penelitian ini merupakan badan usaha UKM yang menjadi wajib pajak terdaftar di KPP Pratama Pondok Gede. Sampel penelitian ini adalah 86 responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah *purposive sampling*. Metode yang digunakan analisis ini merupakan analisis statistik dalam uji regresi linier berganda dengan data yang diolah menggunakan SPSS v23.0, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kebijakan Program *E-Form & E-Billing*, Kualitas Pelayanan Pajak, Sosialisasi Peraturan Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan perpajakan.

Kata Kunci :*e-Form*, *e-Billing*, kualitas pelayanan, sosialisasi peraturan, kepatuhan, pajak.

ABSTRACT

***THE EFFECT OF E-FORM & E-BILLING PROGRAM POLICIES,
QUALITY OF TAX SERVICES, SOCIALIZATION OF TAX
REGULATIONS ON TAX COMPLIANCE OF CORPORATE TAXPAYERS
(Case Study of SMEs Taxpayers in KPP Pratama Pondok Gede for the
2019-2021 Period)***

By:

Sharaz Evaryanti

NPM : 193403516006

Thesis under the guidance of: Dr. Asyari, S.E. MM.

The purpose of this study is to obtain empirical evidence regarding the E-Form & E-Billing Program Policy, Quality of Tax Services, Socialization of Tax Regulations on tax compliance in corporate taxpayers. The respondents in this study are SME business entities that are registered taxpayers at KPP Pratama Pondok Gede. The sample of this study was 86 respondents. The method used in this study was purposive sampling. The method used by this analysis is a statistical analysis in a multiple linear regression test with data processed using SPSS v23.0. The results of this study show that the E-Form & E-Billing Program Policy, Tax Service Quality, Tax Regulation Socialization have a positive effect on tax compliance.

Keywords :e-Form, e-Billing, quality of service, socialization regulatory, compliance, taxes

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya dalam pernyataan skripsi yang berjudul :

**PENGARUH KEBIJAKAN PROGRAM *E-FORM & E-BILLING*,
KUALITAS PELAYANAN PAJAK, SOSIALISASI PERATURAN PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN PERPAJAKAN WAJIB PAJAK BADAN
(Studi Kasus WP UKM di KPP Pratama Pondok Gede Periode 2019-2021)**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 05 Februari 2023



Sharaz Evaryanti

NPM : 193403516006

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KEBIJAKAN PROGRAM *E-FORM & E-BILLING*,
KUALITAS PELAYANAN PAJAK, SOSIALISASI PERATURAN
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PERPAJAKAN WAJIB
PAJAK BADAN**

**(Studi Kasus WP UKM di KPP Pratama Pondok Gede Periode
2019-2021)**

Nama Mahasiswa : **SHARAZ EVARYANTI**

Nomor Pokok : **193403516006**

Program Studi : **AKUNTANSI**



Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir,

Dr. Asyari, S.E, M.M

Mengetahui,
Ketua Program Studi,

Dr. Bambang Subiyanto, S.E., M.Ak

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : PENGARUH KEBIJAKAN PROGRAM *E-FORM & E-BILLING*, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN SOSIALISASI PERATURAN PAJAK TERHADAPAN KEPATUHAN PERPAJAKAN WAJIB PAJAK BADAN (Studi kasus pada WP UKM di KPP Pratama Pondok Gede Periode 2019-2021)

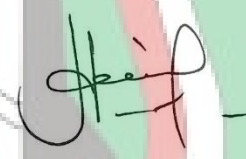
Nama Mahasiswa : SHARAZ EVARYANTI

Nomor Pokok : 193403516006

Program Studi : AKUNTANSI

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Mengesahkan
Pembimbing Tugas Akhir,


(Dr. Asyari, S.E., M.M.)

Ketua Penguji I

Anggota Penguji


(Dr. Erwin Indriyanto, S.E.,
M.Si. Ak. C.A., CTA)


(Dr. Heni Suryanti, S.E., M.Si)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,


(Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D.)

Jakarta, 03 Maret 2023

Tanggal Lulus: 03 Maret 2023

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

1. Nama : Sharaz Evaryanti
2. Tempat, tanggal lahir : Jakarta, 21 Maret 2000
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Alamat : Komp. Hankam, Jatimakmur, Pondok Gede
5. No. handphone : 0895-1988-4787
6. Status : Belum Kawin
7. Agama : Kristen Protestan
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : sharas.evaryanti.se@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2005-2006 : TK Tarina
2. 2006-2012 : SDN Jatirahayu V
3. 2012-2015 : SMPN 34 Bekasi
4. 2015-2018 : SMK Utama
5. 2019-2023 : Universitas Nasional



KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji serta rasa syukur kepada Tuhan Yesus Kristus sang Juruselamat atas kemurahan dan kasih setia nya yang tidak berkesudahan yang selalu dilimpahkan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini yang berjudul “Pengaruh Kebijakan Program *e-Form* dan *e-Billing*, Kualitas pelayanan Pajak dan Sosialisasi Peraturan Pajak terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Badan (Studi Kasus WP UKM di KPP Pratama Pondok Gede Periode 2019-2021)” dengan sebaik-baiknya. Disusunnya tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai Studi Program Sarjana (S1) Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Nasional.

Penyusunan dan penyelesaian tugas akhir ini penulis tentunya menyadari bahwa tidaklah mudah, berbagai hambatan baik hal teknis maupun non teknis penulis alami. Namun dengan adanya dukungan, acuan semangat, dan kerjasama dari berbagai pihak yang membantu maka penulis dapat mengatasi berbagai hambatan tersebut dan menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini dengan baik. Maka dalam kesempatan ini dengan rasa hormat disertai kerendahan hati penulis hendak menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Kumba Digidowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M, selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. Bambang Subiyanto, S.E., M.Ak., C.P.A, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Bapak Dr. Asyari, S.E, M.M, selaku Dosen Pembimbing yang saya hormati, yang telah bersedia menyempatkan waktunya dalam membantu menyempurnakan kekurangan, memberikan masukan, saran, arahan,

dukungan dan perhatiannya kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

6. Seluruh Ibu dan Bapak Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang telah mendidik dan memberikan ilmu-ilmu yang sangat berharga sehingga penulis dapat tumbuh dan berkembang dalam menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
7. Kedua Orang Tua dan Abang Desnal yang sangat saya sayangi serta sangat mendukung saya dalam mengerjakan tugas akhir ini. Serta mendoakan saya yang tiada henti nya serta selalu memberi nasihat yang baik.
8. Teman-teman Angkatan 2019 yang selalu ada untuk mendukung dan menemani saya, khususnya Sherly, Nanda, Novita, Bella, Desi dan Gabriella
9. Dan penyemangat saya dari Artis K-pop yang berada di SMTown khususnya NCT Dream, NCT 127, WayV, aespa, Red Velvet, Girls Generation, EXO dan masih banyak lagi

Penulis tentu menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna dimana masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala masukan baik kritik maupun saran yang dapat membuat tugas akhir ini menjadi lebih baik lagi. Akhir kata, penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat untuk para pembaca.

Jakarta, 05 Februari 2023

Penulis,

Sharaz Evaryanti

DAFTAR ISI

COVER	
COVER DALAM.....	i
ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN.....	v
LEMBAR PENGESAHAN.....	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian	8
BAB 2.....	10
A. Landasan Teori	10
B. Kebijakan Program <i>e-Form</i> dan <i>e-Billing</i> , Kualitas Pelayanan Pajak, Sosialisasi Peraturan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	17
C. Peraturan perpajakan pada UKM.....	19
D. Wajib Pajak Badan	20
E. Penelitian Terdahulu	21
F. Kerangka Analisis	24
G. Hipotesis	25
BAB 3.....	27
A. Objek Penelitian	27
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	27
C. Rencana dan Tahap Penelitian.....	27
D. Data Penelitian.....	28
E. Definisi Operasional Variabel.....	31
F. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	38
1. Statistik deskriptif.....	38
2. Uji Kualitas Data	38
3. Uji Asumsi Klasik	39

4. Uji Hipotesis.....	40
BAB IV.....	43
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	43
B. Hasil Penelitian.....	43
1. Deskripsi data dan Analisis	43
2. Hasil Penguji Kualitas Data	47
3. Hasil Pengujian Asumsi Klasik.....	52
4. Hasil Pengujian Hipotesis	55
BAB V.....	69
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN	79



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data pembayaran pajak UMKM di KPP Pratama Pondok Gede.....	6
Tabel 1.2 Research Gap.....	6
Tabel 2.1 Kategori UMKM.....	19
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Rencana dan Tahap Penelitian.....	28
Tabel 3.2 Data Populasi Badan KPP Pratama Pondok Gede.....	29
Tabel 3.3 Kategori dan Nomor Pertanyaan.....	31
Tabel 3.4 Skor Pernyataan.....	31
Tabel 3.5 Definisi Operasional.....	35
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.2 Karakteristik Badan Usaha Berdasarkan Peredaran Bruto.....	45
Tabel 4.3 Karakteristik Badan Usaha Unit	45
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif.....	46
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kebijakan program e-Form dan e-Billing.....	48
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas pelayanan pajak.....	49
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Sosialisasi peraturan pajak.....	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepatuhan perpajakan.....	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas.....	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	53
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	54
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi linier berganda.....	55
Tabel 4.14 Hasil Koefisien Determinasi.....	58
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	59
Tabel 4.16 Hasil Uji T	60

DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner Penelitian.....	79
Lampiran surat jawaban atas izin riset di KPP Pratama Pondok Gede.....	84
Lampiran Hasil rekapitulasi data kuesioner.....	85
Lampiran hasil output SPSS.....	93
Lampiran Lembar Konsultasi.....	97
Lampiran hasil turnitin.....	98

