

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Penerapan E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kepuasan Wajib Pajak dengan Kepuasan Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening”** dengan tepat waktu. Tugas akhir ini ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Akuntansi Strata satu di Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak akan selesai tepat waktu tanpa adanya dorongan, motivasi, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini, yaitu kepada:

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M., selaku Executive Director Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
2. Ibu Vierly Ananta Upa, S.E., MSA., Ak., CA, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
3. Bapak R.B. Chrisdianto, S.E., M.Si., Ak., CA, A.CPA, selaku Dosen Pembimbing Pertama Akademik dan Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, masukan, motivasi dan dorongan agar menyelesaikan Tugas Akhir.

4. Ibu Vierly Ananta Upa, S.E., MSA., Ak., CA, selaku dosen pembimbing kedua akademik dan tugas akhir yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, masukan, dan saran dalam membantu menyelesaikan tugas akhir tepat waktu.
5. Bapak/Ibu Dosen Penguji selaku Dosen Penguji tugas akhir. Terima kasih untuk waktu, ilmu dan masukan yang sangat bermanfaat dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Keluarga saya yang telah memberikan dukungan moral, doa dan kasih sayang
7. Marcella Mitzy yang telah memberikan semangat untuk tercapainya tugas akhir ini.
8. Matthew Jaya, Vonny Natalia, Fellyza Oulivia dan seluruh teman-teman Angkatan 2019 yang memberikan semangat dan dukungan selama pembuatan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, kritik dan saran atas Tugas Akhir ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya. Semoga Tugas Akhir ini bisa bermanfaat terutama bagi semua pihak yang membacanya.

Sidoarjo, 13 Oktober 2022

Fernanda Sri Bagus Sa

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL TUGAS AKHIR.....	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	9
1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	12
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	12
1.5.2 Manfaat Empiris	12
1.6 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA PENGEMBANGAN HIPOTESIS	15
2.1. Landasan Teori	15
2.1.1. Pelayanan Fiskus	15
2.1.2. E-filing	17
2.1.3. Kepatuhan Wajib Pajak	19
2.1.4. Kepuasan Wajib Pajak.....	21
2.2. Penelitian Terdahulu.....	23

2.3. Pengembangan Hipotesis.....	26
2.3.1. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak	26
2.3.2. Pengaruh Penerapan E-filing Terhadap Kepuasan Wajib Pajak	27
2.3.3. Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	28
2.3.4. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	28
2.3.5. Pengaruh Penerapan e-filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	29
2.3.6 Pelayanan Fiskus Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kepuasan Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening....	30
2.3.7 Penerapan e-filing Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kepuasan Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening.....	31
2.4. Model Penelitian.....	32
2.5. Bagan Alur Berpikir.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1. Jenis Penelitian	34
3.2. Populasi dan Sampel.....	34
3.2.1 Populasi.....	34
3.2.2 Sampel	35
3.3. Metode Pengumpulan Data	36
3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	37
3.4.1. Pelayanan Fiskus.....	37
3.4.2. E-filing	37
3.4.3. Kepatuhan Wajib Pajak	38
3.4.5. Kepuasan Wajib Pajak.....	39
3.5. Metode Analisis Data	39
3.5.1. Analisis Deskriptif	39
3.5.2. Uji Reliabilitas	40
3.5.3. Uji Validitas	40
3.5.4. Uji Asumsi Klasik.....	41

3.5.5. Uji Regresi Linear Berganda	43
3.5.6. Path Analysis	44
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1. Gambaran Umum Responden	46
4.2. Karakteristik Responden	47
4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
4.3. Analisis Data	48
4.3.1. Analisis Deskriptif	48
4.3.1.1. Pelayanan Fiskus.....	49
4.3.1.2. Penerapan <i>E-filing</i>	50
4.3.1.3. Kepatuhan Wajib Pajak.....	51
4.3.1.4. Kepuasan Wajib Pajak	53
4.3.2. Hasil Pengujian Kualitas Data	54
4.3.2.1. Hasil Uji Reliabilitas	54
4.3.2.2. Hasil Uji Validitas.....	54
4.3.3. Hasil Pengujian Asumsi Klasik.....	56
4.3.3.1. Hasil Uji Normalitas	56
4.3.3.2. Hasil Uji Multikolinieritas	57
4.3.3.3. Hasil Uji Heterokedastisitas	58
4.3.4. Hasil pengujian Hipotesis	59
4.3.4.1. Analisis Regresi	59
4.3.4.2. Hasil Uji Koefisien Determinasi	61
4.3.4.3. Hasil Uji Statistik f.....	63
4.3.4.4. Hasil Uji Statistik t.....	63
4.4. Path Analysis.....	65
4.5. Pembahasan.....	67
4.5.1. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....	67
4.5.2. Pengaruh Penerapan <i>E-filing</i> Terhadap Kepuasan Wajib Pajak 71	
4.5.3. Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 70	
4.5.4. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	71
4.5.5. Pengaruh Penerapan <i>E-filling</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 72	
4.5.6. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak.....	73

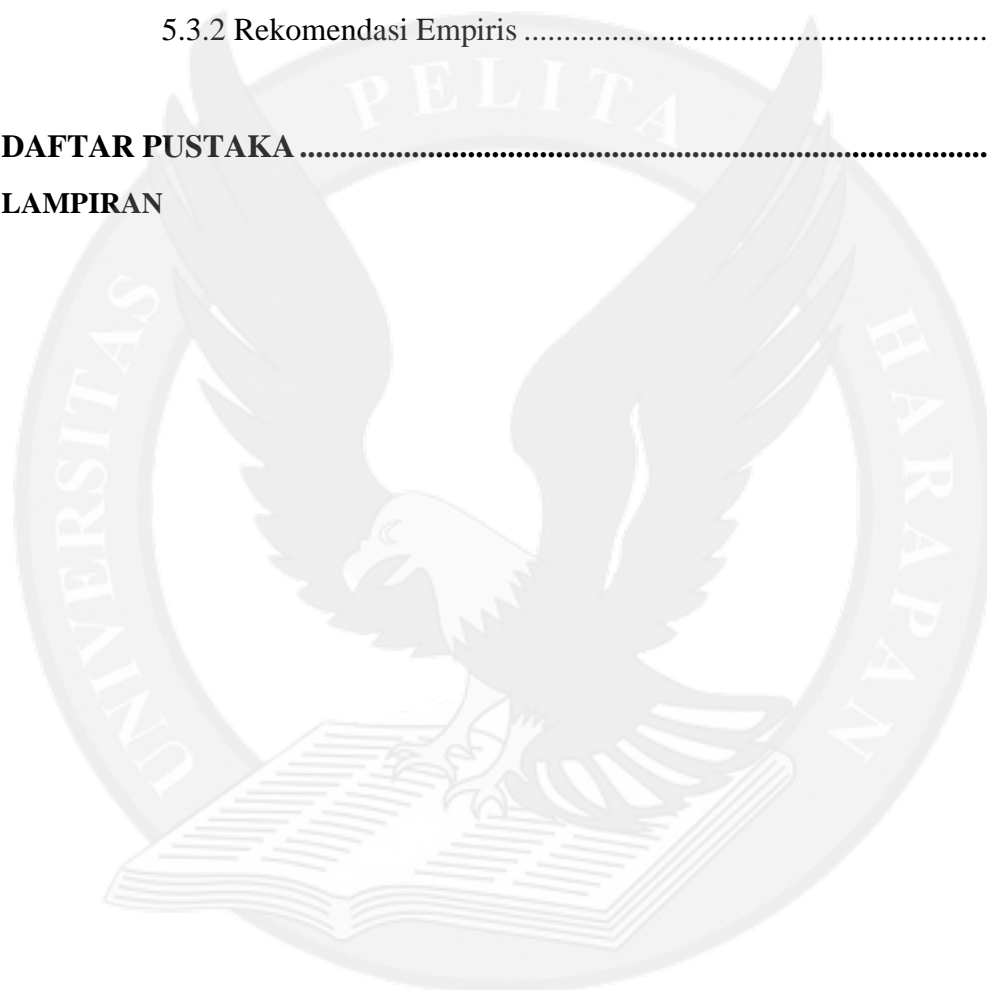
4.5.7. Pengaruh Penerapan E-filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak.....	76
---	----

BAB V KESIMPULAN

5.1. Simpulan	77
5.2. Implikasi.....	78
5.2.1. Implikasi Teoritis	78
5.2.2. Implikasi Empiris	79
5.3. Rekomendasi	80
5.3.1 Rekomendasi Teoritis.....	80
5.3.2 Rekomendasi Empiris	80

DAFTAR PUSTAKA	82
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perbandingan Tax Ratio Negara Asia Tenggara	1
Gambar 2.1 Model Penelitian	32
Gambar 2.2 Bagan Alur Berpikir	33
Gambar 3.6 <i>Path Diagram</i>	45
Gambar 4.1 <i>Path Analysis</i>	65



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Skala Likert.....	36
Tabel 3.2 Indikator Pelayanan Fiskus	37
Tabel 3.3 Indikator Penerapan e-filing.....	37
Tabel 3.4 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak	38
Tabel 3.5 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak	39
Tabel 4.1 Pengambilan Sampel.....	46
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.4 Nilai Interval	48
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Pelayanan Fiskus	49
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Penerapan <i>E-filing</i>	50
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak	52
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Kepuasan Wajib Pajak.....	53
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Reliabilitas Lapangan	54
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Validitas.....	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolineritas Model Pertama.....	57
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolineritas Model Kedua	57
Tabel 4.14 Hasil Uji Heterokedastisitas Dengan <i>Rank Spearman</i>	58
Tabel 4.15 Hasil Regresi Linear Berganda	59
Tabel 4.16 Interpretasi Koefisien.....	62
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	62
Tabel 4.18 Hasil Uji Statistik F.....	63
Tabel 4.19 Hasil Uji Statistik t.....	64
Tabel 4.20 Uji <i>Path Analysis</i>	65

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A: Tabel Penelitian Terdahulu
- Lampiran B: Kuesioner
- Lampiran C: Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran D: Hasil Uji Validitas
- Lampiran E: Hasil Uji Normalitas
- Lampiran F: Hasil Uji Heterokedastisitas
- Lampiran G: Hasil Uji Multikolineritas
- Lampiran H: Hasil Uji Regresi
- Lampiran I: Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)
- Lampiran J: Hasil Uji F
- Lampiran K: Hasil Uji t
- Lampiran L: Hasil Statistik Deskriptif

