

**PENGARUH PENERAPAN E-FILLING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK DALAM MENYAMPAIKAN SPT TAHUNAN DENGAN  
KEPUASAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING (Studi Kasus di Badan Pengelolaan Pajak Dan  
Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara)**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**NADRATUL HASANAH LUBIS**

**NIM. 0502193239**

**Program Studi**

**AKUNTANSI SYARIAH**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA  
M E D A N  
2 0 2 3**

**PENGARUH PENERAPAN E-FILLING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK DALAM MENYAMPAIKAN SPT TAHUNAN DENGAN  
KEPUASAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING (Studi Kasus di Badan Pengelolaan Pajak Dan  
Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara)**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)  
Pada Program Studi Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara**

**Oleh :**

**NADRATUL HASANAH LUBIS**

**NIM. 0502193239**

**Program Studi**

**AKUNTANSI SYARIAH**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA MEDAN



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**

**M E D A N**

**2 0 2 3**

## PENGESAHAN

### PENGESAHAN

Skripsi berjudul "Pengaruh Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan SPT Tahunan Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara)" an. Nadratul Hasanah Lubis, NIM.0502193239. Program Studi Akuntansi Syariah telah diujikan dalam Sidang Ujian Munaqasyah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan pada tanggal 31 Mei 2023.

Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Akuntansi Syariah (S.Akun) pada Program Studi Akuntansi Syariah.

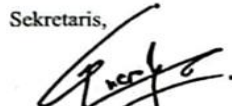
Medan, 31 Mei 2023  
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi  
Program Studi Akuntansi Syariah UIN-SU

Ketua,



Hendra Harmain, S.E., M.Pd  
NIDN. 2010057302

Sekretaris,

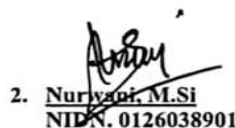


Aqwa Naser Daulay, M.Si  
NIDN. 2024128801

Anggota Penguji,



1. Hendra Harmain, S.E., M.Pd  
NIDN. 2010057302



2. Nuryani, M.Si  
NIDN. 0126038901



3. Dr. Saparuddin Siregar, SF., Ak., SAS., CA., M.Ag  
NIDN. 2018076301



4. Nurfadhilah Ahmad Hasibuan, M.Ak  
NIDN. 2011078902

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Sumatera Utara



Dr. Muhammad Yafiz, M. Ag  
NIDN. 2023047602

# PERSETUJUAN

## PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH PENERAPAN E-FILLING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK DALAM MENYAMPAIKAN SPT TAHUNAN DENGAN  
KEPUASAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING (Studi Kasus di Badan Pengelolaan Pajak Dan  
Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara)**

OLEH

**NADRATUL HASANAH LUBIS**

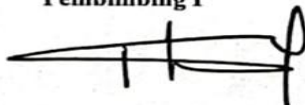
0502193239

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S.Akun)

Pada Program Studi Akuntansi Syariah

Medan, Maret 2023

Pembimbing I



**Hendra Harmain, SE., M.Pd**

NIDN. 2010057302

Pembimbing II



**Nuryani, M.Si**

NIDN. 0126038901

Mengetahui

Ketua Program Studi Akuntansi Syariah



**Dr. Hj. Yenni Samri J. Nst, M.A**

NIDN. 2001077903

## SURAT PERNYATAAN

### SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nadratul Hasanah Lubis  
NIM : 0502193239  
Tempat/Tanggal Lahir : Kisaran, 30 Agustus 2000  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Alamat : Jl,Syuhada 09 Kel,sipolu polu Kec,Panyabungan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi yang berjudul “Pengaruh Penerapan *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan SPT Tahunan Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara)” benar karya asli saya, kecuali kutipan – kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, Maret 2023

Yang membuat pernyataan



*Nadratul Hasanah Lubis*  
**Nadratul Hasanah Lubis**  
0502193239

## ABSTRAK

### **PENGARUH PENERAPAN E-FILLING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MENYAMPAIKAN SPT TAHUNAN DENGAN KEPUASAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus di Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara)**

Skripsi : Nadratul Hasanah Lubis  
Pembimbing I : Hendra Harmain, SE.,M.Pd  
Pembimbing II : Nurwani, M.Si  
Tahun Selesai : 2023

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Penerapan E-filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening di Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data kuisioner dan sampel yang digunakan sebanyak 100 responden Wajib Pajak di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara. Teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi Analisis Statistik Deskriptif, Uji Validitas dan Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Uji Regresi Linear Sederhana, Uji Analisis Jalur (*Analisis path*), analisis sobel, Uji R Square, dan uji t. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penerapan E-filling berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak  $0,000 < 0,05$ , Penerapan E-filling berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan sebagai variabel intervening. Hasil Uji Analisis Jalur (*Path Analysis*) secara tidak langsung Penerapan E-filling (X) melalui Kualitas Pelayanan (Z) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak (Y) dengan nilai pengaruh tidak langsung lebih besar dari pengaruh langsung, yakni  $0,889 > 0,677$ . Kepuasan Kualitas Pelayanan mampu memediasi hubungan antara Penerapan E-filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dengan thitung  $2,916 >$  dari ttabel 1,661.

**Kata kunci: Penerapan E-filling, Kepatuhan Wajib Pajak, dan Kepuasan Kualitas Pelayanan.**

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh*

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayat dan karunianya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan SPT Tahunan Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara)”**. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa risalahnya kepada seluruh umat manusia.

Penyusunan skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat mencapai gelar Sarjana Akuntansi Syariah (S.Akun) bagi mahasiswa program S-1 di jurusan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UIN-SU). Penulis menyadari bahwa penulis skripsi ini sulit dapat terwujud tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan banyak bantuan, dorongan dan juga doa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik, sekalipun masih didapati banyak kekurangan.

Ucapan terimakasih yang paling utama tertuju kepada kepada kedua orang tua saya tercinta Bapak Suhunan Arif Lubis, SE dan Ibu Marhamah yang telah membesarkan, mendidik, membimbing, melindungi, memberikan semangat yang tinggi, dan selalu memberikan dukungan kepada penulis, motivasi untuk terus berkarya, doa dan nasehat yang tidak pernah putus dan terimakasih kepada Abang, kakak dan adik-adik saya yang selalu menjadi penyemangat.

Karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Nurhayati, M.Ag. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
2. Bapak Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Ibu Dr. Marliyah, M.Ag, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Fauzi Arif Lubis, MA selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Negeri Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Mushtafa Khamal Rokan, MH selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Negeri Sumatera Utara.
6. Ibu Dr. Hj. Yenni Samri Juliati. Nst, M.A selaku Ketua Jurusan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
7. Bapak Hendra Harmain, SE.,M.Pd selaku Sekretaris Jurusan dan sekaligus Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama menyelesaikan skripsi ini.
8. Ibu Nurwani, M.Si selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama menyelesaikan skripsi ini. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
9. Bapak/Ibu Dosen dan para staff pengajar di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan yang telah memberikan pendidikan dan pengetahuan kepada penulis.
10. Teman-teman seperjuangan jurusan akuntansi syariah stambuk 2019 khususnya kelas AKS C yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan Penyusunan Skripsi ini.
11. Terimakasih untuk sohib saya Upiak, dan Hijri yang telah banyak membantu dan menemani penulis dalam perkuliahan hingga



penyusunan Skripsi ini, semoga langkah kita sama sama dipermudah oleh Allah SWT.

12. Terimakasih kepada teman satu kamar KKN saya yaitu Murin, Teti, Indah, Hawa, Eka, Sandra yang telah memberikan warna untuk penulis dalam menyelesaikan penyusunan Skripsi ini.
13. Dan semua pihak yang telah berkenan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, untuk ini penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna sempurnanya skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca, dunia bisnis dan mahasiswa Akuntansi syariah khususnya.

Akhirnya segala kerendahan hati, semoga skripsi ini berguna bagi para pembaca dan menambah ilmu pengetahuan, semoga Allah SWT melimpahkan hidayahnya,serta lindungannya kepada kita semua Aamiin.

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

**Medan, Maret 2023**

**Nadratul Hasanah Lubis**  
**Nim. 0502193239**

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Batasan Masalah .....	7
D. Rumusan Masalah .....	7
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	<b>9</b>
A. Tinjauan Pustaka .....	9
1. Pajak .....	9
a. Pengertian Pajak .....	9
b. Dasar Hukum Pajak.....	10
c. Fungsi Pajak .....	11
d. Syarat Pemungutan Pajak.....	12
e. Sistem Pemungutan Pajak .....	13

f. Azas Pemungutan Pajak .....	14
2. E-filling.....	15
a. Pengertian E-filling .....	15
b. Tujuan E-filling .....	15
c. Manfaat E-filling .....	16
d. Indikator E-filling .....	16
3. Kepatuhan Wajib Pajak .....	17
a. Pengertian Kepatuhan Wajib pajak .....	17
b. Wajib Pajak .....	18
c. Kewajiban Wajib Pajak .....	19
d. Hak – hak Wajib Pajak.....	20
e. Nomor Pokok Wajib Pajak.....	21
f. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak .....	22
4. Surat Pajak Tahunan (SPT) .....	22
a. Pengertian SPT .....	22
b. Fungsi SPT .....	23
c. Jenis SPT .....	24
d. Batas Waktu Penyampaian SPT .....	24
5. Kepuasan Kualitas Pelayanan.....	25
a. Pengertian Pelayanan .....	25
b. Indikator Kualitas Pelayanan.....	26
B. Penelitian Terdahulu.....	27
C. Kerangka Teoritis .....	32
D. Hipotesa.....	33

<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
A. Pendekatan Penelitian.....	34
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	34
1. Lokasi Penelitian.....	34
2. Waktu Penelitian.....	34
C. Jenis Dan Sumber Data.....	35
D. Populasi Dan Sampel.....	36
E. Definisi Operasional.....	36
F. Teknik Pengumpulan Data.....	39
G. Teknik Analisis Data.....	40
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	40
2. Uji Kualitas Data.....	41
3. Uji Asumsi Klasik.....	42
4. Uji Regresi Linear Sederhana.....	44
5. Pengujian Hipotesis.....	44
6. Uji Analisis Jalur (Path Analysis).....	45
<b>BAB IV TEMUAN PENELITIAN.....</b>	<b>50</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	50
1. Sejarah Singkat BPPRD Provinsi Sumatera Utara.....	50
2. Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi.....	51
3. Visi dan Misi.....	52
4. Logo dan Makna.....	52
5. Struktur Organisasi Perusahaan.....	53
6. Job Description Perusahaan.....	54

B. Hasil Penelitian.....	59
1. Deskripsi Data Penelitian.....	59
2. Uji Persyaratan Analisis.....	61
3. Uji Kualitas Data .....	62
a. Uji Validitas.....	62
b. Uji Reabilitas .....	63
4. Uji Asumsi Klasik.....	65
a. Uji Normalitas .....	65
b. Uji Multikolonieritas .....	67
c. Uji Heterokedastisitas .....	68
5. Uji Regresi Linear Sederhana .....	68
6. Uji Hipotesis .....	70
a. Uji Statistik (t) .....	70
b. Uji R <sup>2</sup> atau Koefisien Determinasi.....	70
7. Uji Analisis Jalur (Path Analysis).....	71
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	76
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>79</b>
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>85</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>109</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Presentase Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak .....	3
Tabel 2.1	: Penelitian Terdahulu .....	27
Tabel 3.1	: Waktu Penelitian .....	34
Tabel 3.2	: Skala Likert .....	40
Tabel 4.1	: Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
Tabel 4.2	: Gambaran Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	60
Tabel 4.3	: Gambaran Responden Berdasarkan Golongan .....	60
Tabel 4.4	: Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	61
Tabel 4.5	: Uji Validitas Penerapan E-filling .....	62
Tabel 4.6	: Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak .....	62
Tabel 4.7	: Uji Validitas Kepuasan Kualitas Pelayanan .....	63
Tabel 4.8	: Uji Reabilitas Penerapan E-filling .....	63
Tabel 4.9	: Uji Reabilitas Kepatuhan Wajib Pajak .....	64
Tabel 4. 10	: Uji Reabilitas Kepuasan Kualitas Pelayanan .....	64
Tabel 4.11	: Uji Normalitas Kolmogorov -Smirnov .....	65
Tabel 4.12	: Uji Multikolonieritas .....	67
Tabel 4.13	: Uji Heterokedastisitas dengan Uji Glejser .....	68
Tabel 4.14	: Uji Regresi Linear Sederhana .....	69
Tabel 4.15	: Hasil Uji Statistik t .....	70
Tabel 4.16	: Uji R <sup>2</sup> atau Koefisien Determinasi .....	71
Tabel 4.17	: Hasil Persamaan Uji Regresi I .....	71
Tabel 4.18	: Hasil Persamaan Uji Regresi II .....	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: Kerangka Teori.....	33
Gambar 3.1	: Analisis Jalur Path.....	46
Gambar 4.1	: Logo BPPRD Provsu .....	52
Gambar 4.2	: Struktur Organisasi BPPRD Provsu.....	53
Gambar 4.3	: Hasil Uji Normalitas dengan Histogram.....	66
Gambar 4.4	: Uji Normalitas dengan Normal P-P Plot.....	67
Gambar 4.5	: Hasil Analisis Jalur (Path Analysis).....	74



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Kuisisioner Penelitian .....	85
Lampiran 2	: Hasil Kuisisioner Penelitian .....	88
Lampiran 3	: Hasil Uji Validitas .....	94
Lampiran 4	: Hasil Uji Reabilitas .....	96
Lampiran 5	: Hasil Uji Analisis Jalur I dan II .....	97
Lampiran 6	: Tabel R .....	99
Lampiran 7	: Tabel T .....	102
Lampiran 6	: Surat Permohonan Izin Penelitian .....	109



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN