

**TESIS**

**“Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Biaya  
Kepatuhan Pajak, Penerapan *E-Filing*, Pemahaman Perpajakan dan  
Kepercayaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak  
(Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Banjarmasin)**



**Oleh:**

**LOLITA SIREGAR**

**NIM: 2120333320019**

**PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**2024**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan *E-Filing*, Pemahaman Perpajakan dan Kepercayaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak  
(Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Banjarmasin)**

Oleh  
**Lolita Siregar**  
NIM : 2120333320019

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tesis dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Akuntansi ( M.Ak )  
Pada Tanggal 2024

**Susunan Tim Penguji**

**Ketua**

Prof. Dr. Syaiful Hifni, Drs, Ec, M.Si, Ak, CA  
NIP. 19630904 199003 1 003



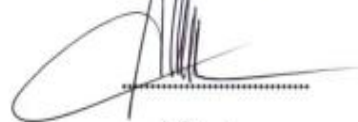
**Sekretaris**

Dr. Monica Rahardian Ary Helmina, SE, M.Si, Ak  
NIP. 19780813 200501 2 001



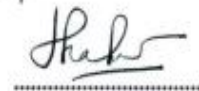
**Pembimbing I**

Dr. Sarwani, Drs, M.Si, Ak, CA, CPA  
NIP. 19640616 199103 1 005



**Pembimbing II**

Dr. Hj. Rahma Yuliani, SE, M.Si, Ak  
NIP. 19770703 200312 2 012



Mengetahui,  
Ketua Prodi  
Universitas Lambung Mangkurat



Dr. Wahyudin Nor, S.E, M.Si, Ak, CA, CSRA  
NIP. 19751115 199903 1 002

### LAMPIRAN PERSETUJUAN


Judul Tesis : Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi  
Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan *E-Filing*,  
Pemahaman Perpajakan dan Kepercayaan Terhadap  
Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Kantor  
Pelayanan Pajak Madya Banjarmasin)

Nama : Lolita Siregar


NIM : 2120333320019

Telah disetujui Oleh

Pembimbing I

  
Dr. Sarwani, Drs.M.Si, Ak, CA, CPA  
NIP. 19640616 199103 1 005

Pembimbing II

  
Dr. Hj. Rahma Yuliani, SE, M.Si, Ak  
NIP. 19770703 200312 2 012

Mengetahui,  
Ketua Prodi  
Universitas Lambung Mangkurat

  
  
Dr. Wahyudin Nor, S.E, M.Si, Ak, CA, CSRA  
NIP. 19751115 199903 1 002



Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi  
Universitas Lambung Mangkurat  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Magister Akuntansi

Jl. Brigjend. H. Hasan Basri, Banjarmasin 70123, Telp (0511) 3305116- 3306654, Fax (0511) 3306654

### PERSETUJUAN PERBAIKAN TESIS

Tim penguji tesis program Studi Magister Akuntansi Universitas Lambung Mangkurat menyatakan bahwa:

Nama : Lolita Siregar  
NIM : 2120333320019  
Judul Tesis : Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan *E-Filing*, Pemahaman Perpajakan dan Kepercayaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Banjarmasin)

Hari, Tanggal : Jumat, 05 April 2024

Telah menyelesaikan perbaikan sesuai dengan yang disarankan. Hal-hal yang diperbaiki tercantum dalam lampiran persetujuan ini

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Prof. Dr. Syaiful Hifni, Drs, Ec, M.Si, Ak, CA	Ketua	
2	Dr. Monica Rahardian Ary Helmina, SE, M.Si, Ak	Sekretaris	
3	Dr. Hj. Rahma Yuliani, SE, M.Si, Ak	Pembimbing II	

Banjarmasin, Mei 2024

Mengetahui,  
Ketua Prodi  
Universitas Lambung Mangkurat

Dr. Wahyudin Nor, S.E, M.Si, Ak, CA, CSRA  
NIP. 19751115 199903 1 002

Menyetujui Pembimbing I

Dr. Sarwani, Drs, M.Si, Ak, CA, CPA  
NIP. 19640616 199103 1 005



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
PROGRAM PASCASARJANA**

**SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI**

NOMOR : 490/UN8.4/SE/2024

Sertifikat ini diberikan kepada:

**Lolita Siregar**

Dengan Judul Tesis :

Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak,  
Penerapan *E-Filling*, Pemahaman Perpajakan dan Kepercayaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak  
(Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Banjarmasin)

Telah dideteksi tingkat plagiasinya dengan kriteria toleransi  $\leq 20\%$ , dan  
dinyatakan Bebas dari Plagiasi.

Banjarmasin, 07 Agustus 2024  
Direktur,



Danang Biyatmoko, M.Si.  
NIP 196805071993031020

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan Syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan tesis ini dengan baik. Tesis ini berjudul **“Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan *E-Filing*, Pemahaman Perpajakan dan Kepercayaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Banjarmasin).**

Latar belakang dibuatnya tesis ini adalah bertujuan untuk mengetahui pengaruh Persepsi kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, penerapan E-Filing, pemahaman Perpajakan dan kepercayaan wajib pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Banjarmasin. Sifat dari tesis ini sebagai salah satu tugas akhir untuk melengkapi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Magister Jurusan Akutansi (M.Ak)

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan tesis ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini terutama kepada yang terhormat.

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
2. Bapak Prof. H. Ahmad Suriansyah, M.Pd., M.Sc., Ph.D selaku direktur program pascasarjana Universitas Lambung Mangkurat.

3. Bapak Prof. Dr. H. Ahmad Yunani, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
4. Bapak Wahyudin Nor., SE., M.Si., Ak., CA., CSRS., CSRA selaku Koordinator Magister Akuntansi Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
5. Bapak Dr. Sarwani, Drs, M.Si, Ak, CA,CPA dan ibu Dr. Hj. Rahma Yuliani, SE, M.Si, Ak selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan memberikan petunjuk serta pengarahan dengan sabar selama mengerjakan tesis ini, semoga bapak dan ibu selalu diberi kesehatan dan mendapat pahala atas ilmu yang telah diajarkan.
6. Bapak Prof. Dr. Syaiful Hifni, Drs, Ec, M.Si, Ak,CA dan ibu Dr. Monica Rahardian Ary Helmina, SE, M.Si, Ak selaku dosen penguji yang telah memberikan saran, masukan dan nasihat kepada penulis untuk menyusun tesis ini.
7. Seluruh Bapak Ibu Dosen Program Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang telah memberikan ilmu, pengetahuan, wawasan dan pola pikir yang bermanfaat bagi penulis dalam menuntut ilmu pada almameter ini.
8. Seluruh karyawan(i) pengelola program magister akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang telah memberikan pelayanan pelayanan prima terhadap mahasiswa(i).
9. Orang tua, adik dan kakak serta seluruh keluarga tercinta yang senantiasa memberikan do'a dan semangat serta dorongan dalam menyelesaikan tesis ini.

10. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Madya Banjarmasin dan tim saya ucapkan terimakasih karena telah memperbolehkan saya melakukan penelitian untuk menyelesaikan tugas akhir dalam memperoleh gelar Magister Jurusan Akuntansi (M.Ak).

Banjarmasin, Maret 2024

Peneliti

**LOLITA SIREGAR**

## **ABSTRACT**

**Lolita Siregar (2023)**, *“The Influence of Tax Services Quality, Tax Sanction, Compliance Cost, E-filing, Tax Knowledge , and Taxpayers Trust to Corporate Taxpayers Compliance (Empirical Study At KPP Madya Banjarmasin)”*. Advisor: Dr. Sarwani, Drs, M.Si,Ak, CA, CPA and Dr. Hj. Rahma Yuliani, SE, M.Si.,Ak .

*This study aims to determine the influence Tax Services Quality, Tax Sanction, Compliance Cost, E-filing, Tax Knowledge , and Tax Payers Trust on taxpayer compliance. The Independent variable is Tax Services Quality, Tax Sanction, Compliance Cost, E-filing, Tax Knowledge , and Tax Payers Trust. While the depended variable is taxpayer compliance.*

*This research is a quantitative research. The population as the object of research is all Corporate Taxpayers registered and required to report at KPP Madya Banjarmasin. The sample was selected using the purposive sampling method and obtained 145 samples of Corporate taxpayers. The data analysis technique used was multiple regression analysis and analyzed using SPSS 25.*

*The result of this research showed that Tax Services Quality, Tax Sanction, E-filing, Tax Knowledge had an effect on the compliance of Corporate taxpayers registered with KPP Madya Banjarmasin, while the Compliance Cost and Taxpayers Trust had no effect on the compliance of Corporate taxpayers registered with KPP Madya Banjarmasin.*

**Keywords:** *Taxpayer Compliance, Tax Services Quality, Tax Sanction, Compliance Cost, E-filing, Tax Knowledge , and Taxpayers Trust.*

## ABSTRAK

**Lolita Siregar (2023)**, “PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, BIAYA KEPATUHAN PAJAK, PENERAPAN E-FILING, PEMAHAMAN PERPAJAKAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Banjarmasin)”. Pembimbing: Dr. Sarwani, Drs, M.Si.,Ak, CA, CPA dan Dr. Hj. Rahma Yuliani, SE, M.Si.,Ak.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Persepsi kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, penerapan E-Filing, pemahaman Perpajakan dan kepercayaan wajib pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Banjarmasin. Variabel Independen yang digunakan adalah Kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, penerapan E-Filing, pemahaman Perpajakan dan kepercayaan wajib pajak sedangkan Variabel dependen yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode penelitian kuantitatif. Populasi yang digunakan sebagai objek penelitian adalah seluruh Wajib Pajak (WP) Badan yang terdaftar dan wajib lapor di KPP Madya Banjarmasin. Sampel dipilih menggunakan metode purposive sampling dan diperoleh 145 sampel Wajib Pajak (WP) Badan. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Berganda, dan dianalisa menggunakan SPSS 25.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, penerapan *E-Filing*, Pemahaman perpajakan memiliki pengaruh terhadap terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Madya Banjarmasin. Sedangkan biaya kepatuhan pajak, kepercayaan Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Madya Banjarmasin.

**Kata Kunci:** Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan *E-Filing*, Pemahaman Perpajakan, Kepercayaan Wajib Pajak.

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN SAMPUL</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR LEGALITAS</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSTUJUAN</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN TESIS</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAKSI</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika pembahasan .....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori .....	13
2.2 <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB) .....	13
2.3 <i>Theory of Reasoned Action</i> (TRA).....	16
2.4 Teori Kepatuhan .....	18
2.5 Kualitas Pelayanan .....	25
2.6 Sanksi Pajak .....	29
2.7 Biaya Kepatuhan Pajak .....	32
2.8 Penerapan <i>E-filing</i> .....	34
2.9 Pemahaman Perpajakan .....	37
2.10Kepercayaan Wajib Pajak .....	39
2.11Penelitian Terdahulu .....	42
<b>BAB III KERANGKA KONSEPTUAL</b>	
3.1 Kerangka Konseptual.....	50
3.2 Model Penelitian .....	56
3.3 Hipotesis Penelitian .....	56
<b>BAB IV METODE PENELITIAN</b>	
4.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	63
4.2 Jenis Penelitian.....	63
4.3 Tempat dan Lokasi Penelitian.....	63

4.4	Unit Analisis .....	64
4.5	Populasi, Sample dan Skala .....	64
4.6	Variabel dan Defenisi Operasional Variabel .....	67
4.7	Teknik Pengumpulan Data.....	70
4.8	Teknik Analisa Data .....	70

**BAB V HASIL PENELITIAN DAN ANALISA**

5.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	80
5.2	Hasil Penelitian .....	82
5.3	Statistik Deskriptif .....	85
5.4	Uji Validitas .....	94
5.5	Uji Reliabilitas .....	95
5.6	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	96
5.7	Uji Hipotesis .....	103
5.8	Pembahasan Hasil Penelitian .....	119
5.9	Implikasi Hasil Penelitian .....	126
5.10	Keterbatasan Penelitian.....	128

**BAB VI PENUTUP**

6.1	Kesimpulan .....	130
6.2	Saran .....	131

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	133
-----------------------------	-----

<b>LAMPIRAN</b> .....	140
-----------------------	-----

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Wajib Pajak Badan KPP Madya Banjarmasin Tahun 2021-2022. ....	2
Tabel 1.2 Jumlah Pemeriksaan Wajib Pajak KPP Madya Banjarmasin Tahun 2021-2022 .....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	43
Tabel 4.1 Jumlah Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak Madya Banjarmasin .....	64
Tabel 4.2 Skor/Bobot Nilai Berdasarkan Skala Likert.....	66
Tabel 4.3 Skala Interval .....	67
Tabel 4.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	67
Tabel 4.5 Pedoman Penilaian Tingkat Reliabilitas .....	72
Tabel 5.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner .....	81
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan NPWP .....	83
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan Izin Usaha .....	83
Tabel 5.4 Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	84
Tabel 5.5 Karakter Responden Berdasarkan Umur.....	84
Tabel 5.6 Karakter Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	85
Tabel 5.7 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	87
Tabel 5.8 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Sanksi Perpajakan ( $X_2$ ).....	88
Tabel 5.9 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Biaya Kepatuhan Pajak ( $X_3$ ).....	89
Tabel 5.10 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Penerapan E-Filing ( $X_4$ ).....	90
Tabel 5.11 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Pemahaman Perpajakan ( $X_5$ ).....	91
Tabel 5.12 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan Wajib Pajak ( $X_6$ ).....	92
Tabel 5.13 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ).....	93
Tabel 5.14 Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Semua Variabel.....	96
Tabel 5.15 Hasil Uji Normalitas Data.....	97
Tabel 5.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	99
Tabel 5.17 Hasil Uji Multikolinearitas.....	101
Tabel 5.19 Hasil Uji Autokorelasi.....	103
Tabel 5.19 Pengujian Variabel $X_1$ - $Y$ .....	104
Tabel 5.20 Uji Determinan Variabel $X_1$ - $Y$ .....	105
Tabel 5.21 Pengujian Variabel $X_2$ - $Y$ .....	106
Tabel 5.22 Uji Determinan Variabel $X_2$ - $Y$ .....	107
Tabel 5.23 Pengujian Variabel $X_3$ - $Y$ .....	108
Tabel 5.24 Uji Determinan Variabel $X_3$ - $Y$ .....	109
Tabel 5.25 Pengujian Variabel $X_4$ - $Y$ .....	110
Tabel 5.26 Uji Determinan Variabel $X_4$ - $Y$ .....	111
Tabel 5.27 Pengujian Variabel $X_5$ - $Y$ .....	112
Tabel 5.27 Uji Determinan Variabel $X_5$ - $Y$ .....	113
Tabel 5.29 Pengujian Variabel $X_6$ - $Y$ .....	114
Tabel 5.30 Uji Determinan Variabel $X_6$ - $Y$ .....	115
Tabel 5.31 Hasil Uji F (Simultan).....	116
Tabel 5.32 Hasil Persamaan Regresi Linier Berganda.....	117
Tabel 5.33 Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan.....	119

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konseptual .....	55
Gambar 3.2 Model Penelitian .....	56
Gambar 5.1 Struktur Organisasi KPP Madya Banjarmasin .....	82
Gambar 5.2 Hasil Uji Probability Plot Normal .....	98
Gambar 5.3 Scatterplot .....	100

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Statistika Deskriptif .....	140
Lampiran 2 Kuesioner.....	165

