

**PENGARUH PENERAPAN *E-SYSTEM* TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DAN  
KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING**

**Skripsi**

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
Mencapai derajat Sarjana S1**

**Program Studi Akuntansi**



**Disusun Oleh :**

**Intan Zakiyah**

**Nim: 31401506216**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
SEMARANG  
2020**

**HALAMAN PENGESAHAN**

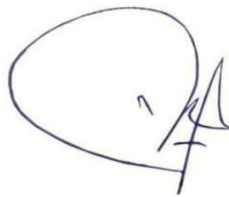
**SKRIPSI**

**PENGARUH PENERAPAN *E-SYSTEM* TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DAN KUALITAS PELAYANAN  
PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

**Disusun Oleh :**  
**Intan Zakiyah**  
**Nim: 31401506216**

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya  
dapat diajukan dihadapan sidang panitia ujian skripsi  
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 29 Januari 2020  
Pembimbing,



Maya Indriastuti, SE.,M.Si., Ak., CA  
NIK. 211406021

**PENGARUH PENERAPAN *E-SYSTEM* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
ORANG PRIBADI DAN KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING**

**Disusun Oleh :  
Intan Zakiyah  
Nim. 31401506216**

Telah dipertahankan di depan penguji  
Pada tanggal 17 Februari 2020

**Susunan Dewan Penguji**

Pembimbing



Maya Indriastuti, SE., M.Si., Ak., CA  
NIK. 211406021

Penguji



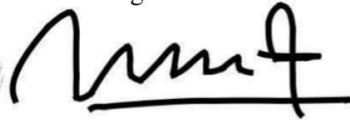
Zainal AlimAdiwijaya, SE., M.Si., Akt., CA  
NIK. 211402010



Lisa Kartikasari, SE., M.Si., Ak., CA  
NIK. 211492005

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Tanggal 17 Februari 2020

Ketua Program Studi Akuntansi



Dr. Dra. Winarsih, SE., M.Si  
NIK. 211415029

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Intan Zakiyah

NIM : 31401506216

Jurusan : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi UNISSULA

Menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini adalah jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 17 Februari 2020



Intan Zakiyah  
NIM 31401506216

v

v

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

“Libatkanlah Allah dalam segala Urusanmu, Maka semua menjadi mudah.

ALLAH DULU

ALLAH LAGI

ALLAH TERUS

Karena hidup tanpa Allah, kita bukan siapa-siapa”

(Anaz Almansour)

Minimalkan harapanmu pada MANUSIA karena.. Allah lah sebaik-baik tempat untuk berharap “Dan hanya kepada TUHANmulah hendaknya kamu berharap”

(Surat Al-Insyirah Ayat 8)

“Berpikirlah POSITIF, tak peduli seberapa keras kehidupan yang kamu jalani. Berikanlah BANYAK meskipun menerima sedikit”

(Ali bin Abi Thalib)

### **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orangtuaku tercinta,

adik-adiku tersayang, dan orang-orang terdekat sekelilingku

yang selalu mendoakan setiap langkahku

serta memberikan dukungan penuh.

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penyusunan skripsi yang berjudul “PENGARUH PENERAPAN *E-SYSTEM* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DAN KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING” ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Perjalanan panjang telah penulis lalui dalam rangka penyelesaian penulisan skripsi ini. Tidak sedikit hambatan yang dihadapi, namun penulis menyadari bahwa kelancaran dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan bantuan berbagai pihak sehingga hambatan yang dihadapi dapat teratasi. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, pada kesempatan ini patutlah kiranya penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Hj. Olivia Fachrunnisa, SE, M.Si, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Dr. Dra. Winarsih, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Maya Indriastuti, SE., M.Si., Ak, CA selaku Dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan waktu bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi ini.

4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
5. Seluruh staff karyawan Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi Universtitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah banyak membantu di bidang akademik dan kemahasiswaan.
6. Bapak Mulyanto Budi Santosa selaku Kepala Bidang P2 Humas Kanwil, Bapak Budi Sampurno selaku Kepala Subbag Umum dan Kepatuhan Internal KPP Pratama Semarang Barat, Ibu Indah Setiani selaku Kepala Subbag Umum dan Kepatuhan Internal KPP Pratama Semarang Candisari, dan Ibu Hartini selaku Kepala Subbag Umum dan Kepatuhan Internal KPP Pratama Semarang Timur, beserta seluruh staff atas kesempatan dan bantuan perizinan riset yang diberikan penulis untuk mengumpulkan data penelitian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan seperti yang diharapkan.
7. Bapak Heriyanto selaku Kepala Seksi Waskon 4 dan Bapak Haryana selaku Kepala Seksi Waskon 1, yang telah membantu memberikan izin penulis meluangkan waktu untuk proses penyusunan skripsi ditengah-tengah pekerjaan yang menanti.
8. Rekan-rekan kerja, yang memberikan semangat dukungan serta semangat selama penyelesaian skripsi ini.
9. Teman-teman S1 Akuntansi Program Murni angkatan 2015, terima kasih untuk kebersamaannya selama ini dalam perjuangan kita menggapai impian sebagai seorang akuntan. Apa yang terjadi selama 3,5 tahun perkuliahan akan selalu menjadi pengalaman yang dikenang.

10. Kedua orangtuaku tercinta, orang yang paling hebat di dunia ini, selalu memberikan kasih sayang, pengorbanan, dukungan, dan doa yang tidak pernah putus dalam setiap langkah perjalanan penulis dalam menuntut ilmu, sekaligus orang yang banyak mengetahui keluh kesahku pada saat menyusun skripsi ini. Serta kepada adik-adiku tercinta yang selalu menjadi penyemangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

11. Andi Zulfa Setiabudi, terimakasih untuk doa dan dukungan, juga selalu memberikan motivasi kepada penulis saat semangat menurun.

12. Seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna, dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semua pihak yang turut membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Skripsi ini semoga dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang perpajakan.

Semarang, 17 Februari 2020

Penulis,

Intan Zakiyah