



**PENGARUH KUALITAS E-FILING TERHADAP ADOPSI DAN KEPATUHAN
PAJAK WAJIB PAJAK UMKM DI JAKARTA TIMUR**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi

Oleh:
Nur Soleha
18102051

UNIVERSITAS TRILOGI
Program Studi Akuntansi S1
Jakarta
2025



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama	:	Nur Soleha
NIM	:	18102051
Jenjang Pendidikan	:	Strata-1
Program Studi	:	Akuntansi
Judul	:	Pengaruh Kualitas E-Filing Terhadap Adopsi dan Kepatuhan Pajak Wajib Pajak UMKM Di Jakarta Timur
Tanggal Sidang	:	22 Agustus 2025

Disetujui Oleh:

(**Rizka Ramayanti, S.E., M.Si., Ph.D**)

Dosen Pembimbing

Disahkan Oleh:

(**Dr. Atv Herawati**)

Dekan Fakultas

Ekonomi, Bisnis Dan Humaniora

Diketahui Oleh:

(**Sri Opti, SE.AK., MM.CA., CertIPSAS**)

Ketua Program Studi Akuntansi



LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SIDANG SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Pada hari, Kamis, 21 Agustus 2025 telah diselenggarakan Ujian Sidang Tugas Akhir dengan topik penelitian: “Pengaruh Kualitas E-Filing Terhadap Adopsi Dan Kepatuhan Pajak Wajib Pajak UMKM Di Jakarta Timur” untuk memenuhi sebagai prasyarat akademik guna memperoleh gelar Sarjana Akuntansi Universitas Trilogi, bagi mahasiswa:

Nama : Nur Soleha
NIM : 18102051
Program Studi : Akuntansi

telah dinyatakan LULUS oleh Dewan Penguji yang terdiri dari:

<u>Nama</u>	<u>Status</u>	<u>Tanda tangan</u>
1. Dr. Nurul Aisyah Rachmawati, S.E., M.S.Ak.	- Ketua Sidang	
2. Rizka Ramayanti, S.E., M.Si., Ph.D.	- Dosen Pembimbing	



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya, yang bertandatangan di bawah ini, menyatakan bahwa tugas akhir yang saya serahkan untuk maju ujian sidang adalah murni hasil karya saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiarisme (penjiplakan).

Apabila pada saat ujian sidang, diketahui dan terbukti bahwa tugas akhir ini merupakan hasil plagiarisme (penjiplakan) baik sebagian atau seluruh isi tugas akhir saya, maka Universitas Trilogi mempunyai hak dan wewenang untuk membatalkan isi dari tugas akhir yang telah saya (sebagai peneliti) tulis dan saya bersedia menerima sanksi *Drop Out* atau tidak dapat melanjutkan studi dari Universitas Trilogi.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sehat dan sadar tanpa adanya campur tangan ataupun tekanan dari pihak manapun juga.

Jakarta, 26 Agustus 2025
Yang Menyatakan,



(Nur Soleha)
NIM : 18102051



SURAT PERSETUJUAN UJIAN SIDANG TUGAS AKHIR

Topik Penelitian

“Pengaruh Kualitas E-Filling Terhadap Adopsi dan Kepatuhan Pajak Wajib Pajak UMKM Di Jakarta Timur”

Disusun oleh:

Nur Soleha

Nama : Nur Soleha
NIM : 18102051
Program Studi : Akuntansi

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir guna memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Akuntansi Universitas Trilogi.

Jakarta, 13 Agustus 2025

Menyetujui,
Dosen Pembimbing

(Rizka Ramayanti, S.E., M.Si., Ph.D)

Mengetahui,
Ketua Program Studi

(Sri Opti, S.E.Ak, M.M., C.A.)

Catatan :

*) Coret Yang Tidak Perlu

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mendorong Direktorat Jenderal Pajak untuk mengembangkan sistem pelaporan pajak elektronik seperti e-Filing guna meningkatkan efisiensi dan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas e-Filing terhadap adopsi dan kepatuhan pajak pada wajib pajak UMKM di Jakarta Timur, dengan adopsi sebagai variabel mediasi. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei terhadap 100 responden wajib pajak UMKM, dan data dianalisis menggunakan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas e-Filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap adopsi, serta adopsi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak. Selain itu, adopsi terbukti memediasi sebagian hubungan antara kualitas e-Filing dan kepatuhan pajak. Temuan ini menegaskan bahwa semakin baik kualitas sistem e-Filing, maka semakin tinggi tingkat adopsi dan kepatuhan pajak. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan aspek kemudahan, keandalan, dan keamanan e-Filing guna mendorong kepatuhan pajak UMKM.

Kata kunci: kualitas e-Filing, adopsi e-Filing, kepatuhan pajak, UMKM, PLS-SEM

ABSTRACT

The development of digital technology has encouraged the Directorate General of Taxes to introduce electronic tax reporting systems such as e-Filing in order to improve efficiency and taxpayer compliance. This study aims to analyze the effect of e-Filing quality on adoption and tax compliance among MSME taxpayers in East Jakarta, with adoption serving as a mediating variable. The research employed a quantitative approach by distributing questionnaires to 100 MSME taxpayers, and the data were analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). The results show that e-Filing quality has a positive and significant effect on adoption, while adoption has a positive and significant effect on tax compliance. In addition, adoption partially mediates the relationship between e-Filing quality and tax compliance. These findings indicate that the better the quality of the e-Filing system, the higher the level of adoption and taxpayer compliance. This study provides practical implications for the Directorate General of Taxes to enhance aspects of ease of use, reliability, and security in the e-Filing system to encourage greater tax compliance among MSMEs.

Keywords: *e-Filing quality, e-Filing adoption, tax compliance, MSMEs, PLS-SEM*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas rahmat dan ridha-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas E-Filing Terhadap Adopsi dan Kepatuhan Pajak Wajib Pajak UMKM di Jakarta Timur.”**

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menghadapi berbagai kendala. Namun, berkat rahmat, ridha, serta hidayah-Nya yang begitu melimpah, penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini. Penulis juga menyadari sepenuhnya bahwa banyak pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr Pramono Hari Adi, M.S. Selaku Rektor Universitas Trilogi.
2. Ibu Dr.Aty Herawati selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trilogi.
3. Ibu Sri Opti,SE.Ak.,MM.CA.,CertIPSAS Selaku Ketua Program Studi Akuntansi (SI) Universitas Trilogi, serta dosen penguji skripsi, terimakasih banyak atas waktu dan kesempatannya untuk menguji dan banyak memberikan masukan serta arahan dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Rizka Ramayanti, S.E., M.Si., Ph.D selaku dosen pembimbing materi yang telah banyak meluangkan waktu dalam memberikan pengarahan, bimbingan dan bantuan dari awal hingga selesainya skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen serta staff karyawan Universitas Trilogi yang telah memberikan ilmu dan pelayanan yang baik sehingga skripsi saya dapat berjalan dengan lancar.
6. Orang tua penulis, Bapak Maryulis dan Ibu Eti, serta Kakak penulis, Iis Ismiati Dewi dan suaminya Halim. Beserta keluarga besar saya yang telah banyak mendukung baik material maupun non-material.
7. Sahabat penulis Nisah Apriyani, Anisa, Haikal, Nadia, Priska, Titis dan seluruh teman sejurusan Akuntansi 2018 yang telah banyak memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Rekan kerja penulis yang telah memberikan motivasi dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Penulis dengan tulus menyampaikan terima kasih kepada seluruh pelaku UMKM yang telah berkenan membantu dengan mengisi kuesioner penelitian ini. Kesediaan

Bapak/Ibu meluangkan waktu, tenaga, dan memberikan jawaban yang jujur sangat berarti bagi penulis. Dukungan dan partisipasi tersebut menjadi bagian penting dalam terselesaikannya penelitian ini.

Akhir kata, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan dapat dibalas dengan pahala yang berlipat ganda oleh Allah SWT.

Penelitian ini disusun untuk mengetahui pengaruh kualitas e-Filing terhadap adopsi dan kepatuhan pajak Wajib Pajak UMKM di Jakarta Timur. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh informasi dan masukan yang bermanfaat dalam meningkatkan kualitas sistem perpajakan digital, khususnya e-Filing, sehingga dapat mendorong kepatuhan pajak UMKM. Besar harapan penulis, penelitian ini dapat memberikan manfaat, memperkaya literatur, serta menjadi inspirasi bagi penelitian selanjutnya.

Jakarta, 25 Agustus 2025

Nur Soleha

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SIDANG SKRIPSI/TUGAS AKHIR.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	14
1.1 Latar Belakang	14
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian	16
1.4 Manfaat Penelitian	16
1.4.1 Manfaat Teoretis.....	16
1.4.2 Manfaat Praktis.....	16
1.4.3 Manfaat Sosial.....	17
1.5 Sistematika Penulisan	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1 Tinjauan Teori.....	19
2.1.1 Konsep Kepatuhan Pajak.....	19
2.1.2 Sistem E-Filing.....	21
2.1.3 Hubungan E-Filing dengan Kepatuhan Pajak	24
2.2 Penelitian Terdahulu	25

2.3 Kerangka Konseptual.....	28
2.4 Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Jenis Penelitian.....	32
3.2 Operasionalisasi Variabel.....	32
3.2.1 Variabel Independen (Variabel X)	32
3.2.2 Variabel Intervening (Variabel Z)	33
3.2.3 Variabel Dependen (Variabel Y).....	33
3.2.4 Indikator Variabel Operasional.....	34
3.3 Populasi dan Sampel.....	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.4.1 Penelitian Pustaka.....	36
3.4.2 Penelitian Lapangan	36
3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	37
3.5.1 Uji Outer Model (Model Pengukuran)	37
3.5.2 Uji Inner Model (Model Struktural)	37
3.5.3 Uji Hipotesis	39
3.5.4 Pengujian Mediasi	39
BAB IV ANALISIS HASIL PENGOLAHAN DATA.....	40
4.1 Hasil Penelitian	40
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	40
4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian	41
4.2 Uji Outer Model (Model Pengukuran).....	44
4.2.1 Uji Validitas Konvergen.....	45
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	46
4.2.3 Uji Validitas Diskriminan.....	46
4.3 Uji Inner Model (Model Struktural).....	47
4.3.1 Uji Multikolinearitas (Collinearity Statistics – VIF).....	48
4.3.2 Koefisien Determinasi (R-Square)	48

4.3.3 Uji Kesesuaian Model (Model Fit).....	49
4.3.4 Hasil f-Square.....	50
4.4 Uji Hipotesis	50
4.4.1 Path Coefficients Matrix.....	50
4.4.2 Indirect Effect	52
4.5 Pembahasan.....	52
4.5.1 Kualitas E-Filing Berpengaruh Positif terhadap Adopsi E-Filing (H1).....	52
4.5.2 Kualitas E-Filing Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Pajak (H2).....	53
4.5.3 Adopsi E-Filing Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Pajak (H3)	53
4.5.4 Adaptasi E-Filing Memediasi Pengaruh Kualitas E-Filing terhadap Kepatuhan Pajak (H4)	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	55
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	56
5.3 Saran Peneliti Selanjutnya.....	56
DAFTAR PUSTAKA.....	57

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Variabel Operasional Kualitas Pelayanan E-filing (X).....	34
Tabel 3.2 Variabel Operasional Adopsi Sistem E-filing (Z)	34
Tabel 3.3 Variabel Operasional Kepatuhan Pajak (Y).....	35
Tabel 3.4 Kategori dan Skala Ordinal.....	36
Tabel 4.1 Kriteria Responden.....	40
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas E-Filing	41
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Adopsi E-Filing	42
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Konvergen.....	45
Tabel 4.6 Nilai Cronbach's dan AVE.....	46
Tabel 4.7 Discriminant Validity	47
Tabel 4.8 Kriteria Pengujian Inner Model	47
Tabel 4.9 <i>Colonearity Statistics</i> (VIF).....	48
Tabel 4.10 <i>R Square</i>	48
Tabel 4.11 Model FIT	49
Tabel 4.12 Tabel F-Square.....	50
Tabel 4.13 Path Coefficients.....	50
Tabel 4.14 Inderet Effect	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	28
Gambar 4.1 Bagan Variabel X, Z dan Y.....	44

