

**PENGARUH PENERAPAN E-SPT, PEMAHAMAN PERPAJAKAN DAN  
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
ORANG PRIBADI  
(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Simokerto Surabaya)**



**Oleh :**

**MIKE MUCHSINTA DEVI**

**NPM: 15.1.01.09613**

**Program Studi : Akuntansi**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2019**

**PENGARUH PENERAPAN E-SPT, PEMAHAMAN PERPAJAKAN DAN  
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
ORANG PRIBADI  
(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Simokerto Surabaya)**



**Oleh :**

**MIKE MUCHSINTA DEVI**

**NPM: 15.1.01.09613**

**Program Studi : Akuntansi**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2019**

**PENGARUH PENERAPAN E-SPT, PEMAHAMAN PERPAJAKAN DAN  
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
ORANG PRIBADI  
(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Simokerto Surabaya)**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi : Akuntansi  
Konsentrasi : Akuntansi Sektor Publik & Perpajakan**

**Oleh :**

**MIKE MUCHSINTA DEVI**

**NPM: 15.1.01.09613**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA  
2019**

**PENGARUH PENERAPAN E-SPT, PEMAHAMAN PERPAJAKAN  
DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**  
(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Simokerto Surabaya)

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

**MIKE MUCHSINTA DEVI**  
NPM : 15.1.01.09613

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji  
Pada tanggal 19 Oktober 2019

Susunan Tim Penguji :

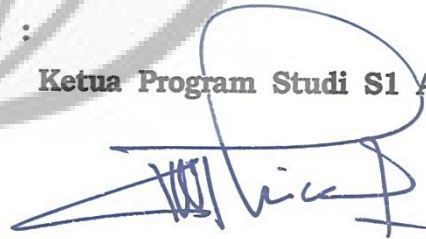

Ketua : Dr. Titik Mildawati, S.E., M.Si., Ak., CA.  
Anggota : 1. Dr. Kurnia, S.E., M.Si., CPA., CA.  
2. Dra. Yuliasuti Rahayu, M.S.A., Ak., CA.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



Dra. Titik Mildawati, S.E., M.Si., Ak., CA.

Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA.



Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : MIKE MUCHSINTA DEVI

NPM : 15.1.01.09613

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH PENERAPAN E-SPT, PEMAHAMAN PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Simokerto Surabaya)**

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 19 Oktober 2019, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat, atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 19 Oktober 2019

Yang membuat pernyataan,



MIKE MUCHSINTA DEVI

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Mike Muchsinta Devi  
NPM : 15.1.01.09613  
Program Studi : Akuntansi  
Tempat/Tanggal Lahir : Lamongan, 28 Oktober 1996  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak yang ke : 1 (Satu) dari 2 (Dua) bersaudara  
Alamat Rumah : Semampir GG Kelurahan 95, Surabaya  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : M. Rudy Kristianto  
Alamat Rumah/Telepon : Semampir GG Kelurahan 95, Surabaya  
081553223394  
Pekerjaan/Jabatan : WIRASWASTA

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Negeri Manyar Sabrangan II/231 Tahun 2009
2. Tamat SMP di SMP Negeri 30 Surabaya Tahun 2012
3. Tamat SMA di SMA Negeri 14 Surabaya Tahun 2015
4. Pendidikan Tinggi

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. MenurPumpungan 30 Surabaya	I-VIII	2019	S1 Akuntansi

### A. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja	Pangkat/Golongan	Tahun
-	-	-	-



Dibuat dengan sebenarnya,

**MIKE MUCHSINTA DEVI**

## HALAMAN MOTTO

Berusahalah, karena dia yang berusaha tidak akan pernah kalah.



## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah* *rabbil'alamin*, dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan ridhoNya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dengan judul **“PENGARUH PENERAPAN E-SPT, PEMAHAMAN PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Kasus Pada Kantor Pajak Pratama Simokerto Surabaya)”**.

Penulisan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi jurusan Akuntansi Sektor Publik dan Perpajakan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, pengarahan, bantuan, dan *support* dari semua pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, kemudahan, dan ridhoNya di dalam menyelesaikan pengerjaan skripsi ini, sehingga dapat selesai tepat waktu.
2. Kedua orang tua tercinta (Bapak Muchsin dan Mama Jaini) dan adik terbaik saya Diva, serta keluarga besar yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang, motivasi dan do'a yang tiada hentinya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
3. Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.



4. Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
5. Dr. Titik Mildawati, S.E, M.Si., Ak., CA. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan penuh kesabaran memberikan bimbingan, saran, serta pengarahan yang sangat bermanfaat kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
6. Dra. Endang Dwi Retnani, M.Si., Ak., CA. selaku Dosen Wali kelas SA-3 yang telah memberikan arahan dan motivasi kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Seluruh Dosen dan Staff Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan pelajaran selama saya menimba ilmu di bangku perkuliahan.
8. Kanwil DJP Jatim I dan Kantor Pajak Pratama Surabaya Simokerto yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan riset dan membantu memberikan data untuk penelitian skripsi ini.
9. Sahabat rasa saudara Jazila, Putri, Yopi, Firda, Yuni, Eka, Shelia yang selalu mendukung, memberi support serta selalu ada dalam suka maupun duka. Dan Meidina terima kasih yang juga selalu mau direpotkan setiap waktu.
10. Sahabat-sahabatku Shelby, Icha, Dinda, Mirza, Rizal, Fikri, Zulmy, Zanuwar yang juga selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
11. Teman seperjuangan skripsi Mandy terima kasih telah menemani dan membantu saya ketika kesulitan dalam mengerjakan skripsi.

12. Pada siapa saja yang telah memberi energi positif dalam proses penyelesaian skripsi ini. Yang tidak perlu saya sebutkan nama, dan juga identitas kepribadiannya, tetapi kehadirannya yang selalu membuat penulis menjadi manusia yang lebih baik daripada sebelumnya.
13. Teman-teman SA3 angkatan 2015 terima kasih untuk kebersamaan dan menjadi teman seperjuangan yang menyenangkan selama di bangku kuliah.
14. Terima kasih buat semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah mendukung penulis selama menjalani kuliah sampai terselesainya skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan pengalaman dan pengetahuan dari penulis. oleh karena itu penulis mengharapkan kritik serta saran demi kesempurnaan skripsi yang dibuat sehingga dapat memberikan manfaat untuk kedepannya bagi semua pihak. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua.

Surabaya, 1 Oktober 2019

Penulis

MIKE MUCHSINTA DEVI

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI .....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN TIM PENGESAHAN PENGUJI .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
HALAMAN MOTTO .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
<i>ABSTRACT</i> .....	xvii
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.5 Ruang Lingkup.....	10
<b>BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ...</b>	<b>11</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	11
2.1.1 <i>Theory Planned Behavior</i> .....	11
2.1.2 Penerapan <i>e-SPT</i> .....	13
2.1.3 Pemahaman Perpajakan .....	15
2.1.4 Pelayanan Fiskus.....	16
2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak .....	17
2.1.6 Penelitian Terdahulu .....	18
2.2 Rerangka Pemikiran.....	20
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	21
2.3.1 Pengaruh Penerapan <i>e-SPT</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	21
2.3.2 Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	22

2.3.3 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	24
2.4 Model Penelitian .....	25
<b>BAB 3 : METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian....	26
3.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	27
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	28
3.4.1 Variabel Penelitian.....	28
3.4.2 Definisi Operasional Variabel .....	28
3.5 Teknik Analisis Data.....	32
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	32
3.5.2 Uji Kualitas Data .....	33
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	34
3.5.4 Analisis Linear Berganda.....	35
3.5.5 Pengujian Hipotesis .....	36
<b>BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	39
4.1.1 Gambaran Umum.....	39
4.1.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	39
4.1.3 Deskripsi Karakteristik Responden .....	40
4.1.4 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....	42
4.1.5 Uji Kualitas Data .....	44
4.1.6 Uji Asumsi Klasik.....	47
4.1.7 Analisis Regresi Linier Berganda .....	52
4.1.8 Pengujian Hipotesis .....	54
4.2 Pembahasan.....	57
4.2.1 Pengaruh Penerapan <i>e-SPT</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	57
4.2.2 Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	58
4.2.3 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	60
<b>BAB 5 : PENUTUP .....</b>	<b>63</b>
5.1 Simpulan .....	63
5.2 Keterbatasan.....	64
5.3 Saran .....	64
JADWAL PENELITIAN .....	66
DAFTAR PUSTAKA .....	67
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	70

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Deskripsi Pengumpulan Data.....	40
2. Jenis Kelamin Responden .....	40
3. Usia Responden.....	41
4. Tingkat Pendidikan Responden.....	42
5. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	43
6. Hasil Uji Validitas Penerapan <i>e</i> -SPT.....	45
7. Hasil Uji Validitas Pemahaman Perpajakan .....	45
8. Hasil Uji Validitas Pelayanan Fiskus .....	46
9. Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak.....	46
10. Hasil Uji Reliabilitas .....	47
11. Hasil Uji Normalitas .....	49
12. Hasil Uji Multikolinieritas .....	50
13. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
14. Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	54
15. Hasil Uji Kelayakan Model (F) .....	55
16. Hasil Uji Hipotesis (Uji t) .....	56

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1. Rerangka Pemikiran .....	21
2. Model Penelitian .....	25
3. Uji Normalitas .....	48
4. Uji Heterokedastisitas .....	51



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner .....	70
2. Deskriptif Karakteristik Responden.....	75
3. Rekapitulasi Jawaban Responden .....	76
4. Hasil Deskriptif Statistik.....	88
5. Hasil Uji Kualitas Data .....	89
6. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	93
7. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	95
8. Hasil Pengujian Hipotesis .....	96
9. Surat Tugas Bimbingan Skripsi .....	97
10. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi .....	98
11. Surat Ijin Riset dari STIESIA .....	99
12. Surat Rekomendasi Melaksanakan Riset .....	100
13. Surat Telah Melaksanakan Riset.....	102
14. Berita Acara Bimbingan Penulisan Skripsi.....	103
15. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian .....	104

