

**PENGARUH PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN, KESADARAN,
KUALITAS PELAYANAN, DAN PERSEPSI EFEKTIVITAS SISTEM
PERPAJAKAN TERHADAP KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK
(Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha
dan Pekerjaan Bebas pada KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal)**



Oleh :

FITRIA ALFIANA PERMATASARI

NPM: 12.1.01.07928

Program Studi: Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2016

**PENGARUH PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN, KESADARAN,
KUALITAS PELAYANAN, DAN PERSEPSI EFEKTIVITAS SISTEM
PERPAJAKAN TERHADAP KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK
(Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha
dan Pekerjaan Bebas pada KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal)**

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



Diajukan Oleh:

FITRIA ALFIANA PERMATASARI

NPM: 12.1.01.07928

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2016

**PENGARUH PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN, KESADARAN,
KUALITAS PELAYANAN, DAN PERSEPSI EFEKTIVITAS SISTEM
PERPAJAKAN TERHADAP KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK
(Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha
dan Pekerjaan Bebas Pada KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal)**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**FITRIA ALFIANA PERMATASARI
NPM: 12.1.01.07928**

Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji
Pada Tanggal 12 Maret 2016

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Kurnia, S.E., M.Si., Ak., CPA., CA.

Anggota : 1. Anang Subardjo, S.E., M.M.

2. Dra. Titik Mildawati, M.Si., Ak., CA.

Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing

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

Ketua Program Studi Akuntansi

Andayani, S.E., M.Si., Ak., CA.

Ketua STIESIA

Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : FITRIA ALFIANA PERMATASARI

N.P.M : 12.1.01.07928

menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN, KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN PERSEPSI EFEKTIVITAS SISTEM PERPAJAKAN TERHADAP KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas pada KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal)

dan diajukan untuk diuji pada tanggal 12 Maret 2016, 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 ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 12 Maret 2016

Yang membuat pernyataan,



Fitria Alfiana Permatasari
Fitria Alfiana Permatasari

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Fitria Alfiana Permatasari
NPM : 12.1.01.07928
Program Studi : S1 Akuntansi
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 20 Maret 1993
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 3/2
Alamat Rumah : Jl. Manukan Lor II.H/Nomor 04 Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : R. Novy Suharyanto
Alamat Rumah : Sri Mulyo RT 004/RW 002 Yogyakarta
Alamat Kantor / Telepon : Jl. Melati Wetan Nomor 62 Yogyakarta/(0274)
587559
Pekerjaan/Jabatan : TNI - AL

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Negeri 014 Singkep Tahun 2005
2. Tamat SMP di SMP Negeri 2 Singkep Tahun 2008
3. Tamat SMA di SMA Negeri 12 Surabaya Tahun 2011
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2012-2016	S1 Akuntansi

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Fitria Alfiana Permatasari

KATA PENGANTAR

Assalamua'alaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT pemilik segala ilmu pengetahuan dan penguasa alam beserta isinya atas segala rahmat dan karunia yang dianugerahkan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **PENGARUH PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN, KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN PERSEPSI EFEKTIVITAS SISTEM PERPAJAKAN TERHADAP KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK.**

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat terselesaikan berkat adanya bantuan, dukungan, bimbingan, dan kasih sayang serta doa dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Andayani, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
4. Ibu Dra. Titik Mildawati, MSi., Ak., CA. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, perhatian, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan, serta nasihat dari awal hingga akhir sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.

5. Ibu Mia Ika Rahmawati SE., M.Com., Ak. selaku Dosen Wali yang telah memberikan waktu dan dukungan moril selama masa perkuliahan serta dukungan moril dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan ilmu selama masa perkuliahan dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Seluruh staff dan karyawan keluarga besar Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
8. Kedua orang tua tercinta, Bapak R. Novy Suharyanto dan Mami Arin Setianingsih yang telah memberikan banyak dukungan, motivasi, nasehat, serta doa sepenuh hati agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Mas Arfian Yudanto dan adik tersayang kakak, Andi Cahya Merdeka serta anggota keluarga lainnya yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan doa selama penyelesaian skripsi ini.
9. Sahabat-sahabat terbaik dan tersayang yang telah banyak memberikan keceriaan, dukungan, semangat, motivasi, nasehat, dan doa kepada penulis. Semoga Allah SWT senantiasa meridhoi setiap langkah kita dan semoga kita dapat meraih apa yang telah kita cita - citakan. Amin.
10. Teman-teman seperjuangan Akuntansi angkatan 2012, khususnya kelas SA-IV. Terimakasih atas semua dukungan moril serta doanya. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan yang terbaik bagi kita semua. Amin.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan penulis satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi mengupayakan kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dan semoga skripsi yang telah tersusun ini dapat memberikan wawasan pengetahuan dan manfaat bagi setiap pembaca dan pihak yang berkepentingan. Amin ya robbal a'lamin.

Wassalamua'alaikum Wr.Wb.

Surabaya, 17 Februari 2016

Fitria Alfiana Permatasari



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG LUAR SKRIPSI.....	i
HALAMAN SAMBUNG DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB 1 : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	12
BAB 2 : TINJAUAN TEORETIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS.....	13
2.1 Tinjauan Teoretis.....	13
2.1.1 <i>Theory Of Planned Behaviour</i> (TPB).....	13
2.1.2 Fungsi Pajak.....	14
2.1.3 Sistem Pemungutan Pajak.....	15
2.1.4 Hak dan Kewajiban Wajib Pajak.....	15
2.1.5 Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas.....	18
2.1.6 Kemauan Membayar Pajak.....	19
2.1.7 Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan.....	20
2.1.8 Kesadaran Membayar Pajak.....	21
2.1.9 Kualitas Pelayanan.....	23
2.1.10 Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan.....	25
2.2 Rerangka Pemikiran.....	27
2.3 Perumusan Hipotesis.....	28
2.3.1 Hubungan Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak.....	28
2.3.2 Hubungan Kesadaran Membayar Pajak Terhadap Kemauan Membayar Pajak.....	29
2.3.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kemauan Membayar Pajak.....	30
2.3.4 Hubungan Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak.....	31

BAB 3 : METODA PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian	32
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	33
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	34
3.4.1 Variabel Penelitian	34
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	35
3.5 Teknik Analisis Data.....	38
3.5.1 Uji Kualitas Data	38
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	39
3.5.3 Uji Hipotesis.....	41
3.5.4 Analisis Regresi Linier Berganda	43
 BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 44
4.1 Hasil Penelitian.....	44
4.1.1 Gambaran Umum KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal.....	44
4.1.2 Deskripsi Data Responden.....	46
4.1.3 Hasil Uji Kualitas Data.....	53
4.1.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	59
4.1.5 Analisis Regresi linier Berganda.....	63
4.1.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>).....	65
4.1.7 Hasil Uji Hipotesis.....	66
4.2 Pembahasan.....	70
4.2.1 Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak.....	72
4.2.2 Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak terhadap Kemauan Membayar Pajak.....	74
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kemauan Membayar Pajak.....	75
4.2.4 Pengaruh Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak.....	77
 BAB 5 : PENUTUP.....	 79
5.1 Simpulan.....	79
5.2 Saran.....	80
 JADWAL PENELITIAN.....	 83
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN.....	86

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal.....	8
2	Distribusi Kuesioner Penelitian.....	46
3	Hasil Uji Validitas Variabel PPPP.....	54
4	Hasil Uji Validitas Variabel SMP.....	54
5	Hasil Uji Validitas Variabel KPL.....	55
6	Hasil Uji Validitas Variabel PESP.....	55
7	Hasil Uji Validitas Variabel KMP.....	56
8	Hasil Uji Reliabilitas Variabel PPPP.....	56
9	Hasil Uji Reliabilitas Variabel SMP.....	57
10	Hasil Uji Reliabilitas Variabel KPL.....	57
11	Hasil Uji Reliabilitas Variabel PESP.....	58
12	Hasil Uji Reliabilitas Variabel KMP.....	58
13	Hasil Uji Multikolinearitas.....	61
14	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	63
15	Hasil Uji Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>).....	65
16	Hasil Uji F (Uji Kesesuaian).....	66
17	Hasil Uji t (Uji Parsial).....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Rerangka Pemikiran.....	28
2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan/Tahun.....	49
5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	50
6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
7 Karakteristik Responden Berdasarkan Kecamatan.....	52
8 Hasil Uji Normalitas.....	60
9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	62



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Kuesioner Penelitian.....	86
2 Jawaban Responden.....	93
3 Hasil Output Perhitungan SPSS 16.....	98
4 Surat Tugas Bimbingan Penulisan Skripsi.....	109
5 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	110
6 Surat Ijin Riset dari STIESIA.....	111
7 Surat Ijin Riset dari Kanwil DJP Jawa Timur 1.....	112
8 Surat Keterangan Selesai Riset dari KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal.....	113
9 Berita Acara.....	114
10 Sertifikat Seminar Hasil Penelitian.....	115