

**FAKTOR – FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng)**



Oleh :

OCTAVIA MEGA PURNAMASARI

NPM : 17.1.01.10718

Program Studi : Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2021

**FAKTOR – FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng)**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

Program Studi : Akuntansi

Konsentrasi : Akuntansi Sektor Publik & Perpajakan

Oleh :

OCTAVIA MEGA PURNAMASARI

NPM : 17.1.01.10718

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2021





DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Octavia Mega Purnamasari
NPM : 17.1.01.10718
Program Studi : Akuntansi
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 21 Oktober 1999
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak Ke : 3/3
Alamat Rumah : Jl. Tambak Adi DKA No.68, Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Abubakar Purnomo
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Tambak Adi DKA No.68, Surabaya
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan Jabatan : PNS (Guru)

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di : SDN Ketabang Kawasan Surabaya Tahun 2011
2. Tamat SLTP di : SMPN 9 Surabaya Tahun 2014
3. Tamat SLTA di : SMAN 3 Surabaya Tahun 2017
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2017-2021	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan

Dibuat dengan sebenarnya

Octavia Mega Purnamasari

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkah, rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “FAKTOR – FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng)’ sebagai persyaratan untuk menyelesaikan Pendidikan Program Sarjana (S1) Akuntansi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan dan kelancaran tidak terlepas dari Sang Kuasa dan juga bantuan dari berbagai pihak lainnya. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT dengan kehendak-Nya yang selalu memberikan kelancaran dan kemudahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
4. Bapak Drs. Danny Wibowo, M.M., Ak., B.K.P., C.M.A., CA. Selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan pengarahan dengan penuh kesabaran dan bersedia meluangkan waktu untuk membimbing saya selama proses penulisan skripsi hingga selesai.

5. Bapak Dr. Ikhsan Budi Riharjo, S.E., M.Si., Ak., CA. dan Bapak David Efendi, S.E., M.Si selaku penguji pada sidang skripsi penulis yang telah memberikan pengetahuan dan ilmu serta koreksi pada skripsi penulis sehingga skripsi menjadi lebih baik.
6. Seluruh Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi saya selama proses perkuliahan.
7. Seluruh staf dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya.
8. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng yang telah memberikan izin penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperoleh data sebagai bahan untuk diteliti.
9. Kedua orangtua Abubakar Purnomo dan Sumiyati, kakak Riza Anggah Pramana Putra, Dhita Dwi Sartika, Mayfida Mariana dan Fajar Eka Susilo, tiga keponakan (fathar, jazriel, satunya lagi masih *comingsoon*) serta segenap keluarga yang telah mencintai, menyayangi, mengasihi setulus hati yang tak terhingga sepanjang masa, memberikan do'a, dukungan dan semangat demi tercapainya penulisan skripsi ini.
10. Bubbycen yang telah membantu, mendengarkan keluh kesah, penghibur dikala down, memberi support dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Sahabat setia sejak SMA Anggia Diva yang telah mendengarkan cerita bahagia maupun dukacita serta memberikan saran dan semangat dalam menghadapi hal apapun.

12. Teman dekat yang hanya bisa main dalam hitungan jari Imel, Abel, Popi yang telah memberikan waktunya untuk bertemu, bercerita bersama dalam hal sedih, canda dan tawa.
13. Teman-teman SA-7 angkatan 2017 yang selama 3,5 tahun sudah memberikan banyak kenangan dan pelajaran selama perkuliahan.
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah terlibat dan banyak memberikan bantuan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsinini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Surabaya, 11 Februari 2021

Penulis

Octavia Mega Purnamasari

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN SKRIPSI	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	14
ABSTRAK	xv
ABSTRAK	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	9
BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	10
2.1 Tinjauan Teoritis.....	10
2.1.1 Teori Teknologi Acceptance Model (TAM).....	10
2.1.2 Pajak.....	11
2.1.3 Jenis Pajak.....	12
2.1.4 Fungsi Pajak.....	14
2.1.5 Wajib Pajak.....	14
2.1.6 Sistem Pemungutan Pajak.....	15
2.1.7 Kepatuhan Wajib Pajak	17
2.1.8 Aplikasi E-System Pajak	18
2.1.9 Pengetahuan Perpajakan	20
2.1.10 Kesadaran Wajib Pajak.....	21

2.1.11	Kualitas Pelayanan Fiskus	21
2.1.12	Sanksi Perpajakan	23
2.1.13	Penelitian Terdahulu	23
2.2	Rerangka Pemikiran	25
2.3	Pengembangan Hipotesis	26
2.3.1	Penerapan E-Registration terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	27
2.3.2	Penerapan E-Filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	27
2.3.3	Penerapan E-Billing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	28
2.3.4	Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	29
2.3.5	Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	29
2.3.6	Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	30
2.3.7	Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	31
BAB 3 METODE PENELITIAN		32
3.1	Jenis penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek Penelitian)	32
3.1.1	Jenis Penelitian	32
3.1.2	Gambaran dan Populasi (Objek Penelitian)	32
3.2	Teknik Pengambilan Sampel	32
3.3	Teknik Pengumpulan Data	33
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel	34
3.4.1	Variabel Independen (Bebas)	35
3.4.2	Variabel Dependen (Terikat)	37
3.5	Teknik Analisis Data	38
3.5.1	Analisis Statistik Deskriptif	39
3.5.2	Uji Kualitas Data	39
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	40
3.5.4	Analisis Regresi Berganda	42
3.5.5	Pengujian Hipotesis	43
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		45
4.1	Hasil Penelitian	45
4.1.1	Gambaran Umum KPP Pratama Surabaya Gubeng	45
4.1.2	Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Gubeng	46
4.1.3	Gambaran Karakteristik Responden	46
4.1.4	Analisis Statistik Deskriptif	50
4.1.5	Uji Kualitas Data	53

4.1.6 Uji Asumsi Klasik.....	56
4.1.7 Analisis Regresi Berganda.....	60
4.1.8 Pengujian Hipotesis	63
4.2 Pembahasan.....	68
BAB 5 PENUTUP.....	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Keterbatasan.....	75
5.3 Saran	75
JADWAL PENELITIAN	78
DAFTAR PUSTAKA	79



DAFTAR TABEL

	Hal
1. Perkembangan Wajib Pajak Tahun 2016 – 2018	4
2. Penelitian Terdahulu.....	24
3. Skala Likert Pada Pertanyaan-Pertanyaan Tertutup dalam Kuisisioner	34
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	49
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
8. Hasil Uji Statistik Deskriptif	51
9. Hasil Uji Validitas	53
10. Hasil Uji Reliabilitas	56
11. Hasil Uji Normalitas.....	58
12. Hasil Uji Multikolinearitas.....	59
13. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	61
14. Hasil Uji Determinasi (R^2)	64
15. Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F).....	65
16. Hasil Uji Hipotesis (Uji t)	66

DAFTAR GAMBAR

	Hal
1. Rerangka Pemikiran	26
2. Grafik Uji Normalitas Data	57
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	60



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Surat Pengantar Kuesioner	83
2. Rekapitulasi Identitas Responden	93
3. Rekapitulasi Kepatuhan Wajib Pajak	99
4. Rekapitulasi Penerapan Aplikasi System E-Registration	105
5. Rekapitulasi Penerapan Aplikasi System E-Filling	110
6. Rekapitulasi Penerapan Aplikasi System E-Billing	115
7. Rekapitulasi Pengetahuan Perpajakan.....	120
8. Rekapitulasi Kesadaran Wajib Pajak	125
9. Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Fiskus.....	130
10. Rekapitulasi Sanksi Perpajakan	135
11. Hasil SPPS	140
12. Tabel Koefisien Korelasi (r tabel)	163
13. Surat Pengantar ke Dosen Pembimbing	169
14. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	170
15. Surat Ijin Riset dari STIESIA	171
16. Surat Ijin Riset dari KPP Pratama Surabaya Gubeng	172
17. Surat Keterangan Selesai Riset	173
18. Berita Acara Bimbingan Penulisan Skripsi.....	174
19. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian	175
20. Surat Keterangan Bebas Plagiasi	176