

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN DAN
EFEKTIVITAS SISTEM PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(STUDI KASUS PADA KPP PRATAMA SURABAYA WONOCOLO)**



Oleh:

IRMA IFATUL AFIFAH

NPM: 17.1.01.10664

Program Studi: Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2021

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN DAN
EFEKTIVITAS SISTEM PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(STUDI KASUS PADA KPP PRATAMA SURABAYA WONOCOLO)**

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

Oleh :

IRMA IFATUL AFIFAH

NPM: 17.1.01.10664

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2021

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN DAN
EFEKTIVITAS SISTEM PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(STUDI KASUS PADA KPP PRATAMA SURABAYA WONOCOLO)**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

IRMA IFATUL AFIFAH
NPM : 17.1.01.10664

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 30 Maret 2021

Susunan Tim Penguji :

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

Anggota : 1. Dr. Kurnia, S.E., M.Si., Ak., CPA., CA.

2. Anang Subardjo, S.E., M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Akuntansi

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

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



Ketua STIESIA

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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **IRMA IFATUL AFIFAH**

NPM : **17.1.01.10664**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN DAN EFEKTIVITAS SISTEM PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo)

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 30 Maret 2021, 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, 30 Maret 2021

Yang membuat pernyataan,

The image shows an official stamp and a handwritten signature. The stamp is rectangular with a yellow background and contains the text 'MEYERKA TEMPEL' and the identification number '34DAJX241770143'. To the left of the stamp is a vertical barcode. The signature is written in black ink over the stamp.

Irma Ifatul Afifah

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Irma Ifatul Afifah
NPM : 17.1.01.10664
Progam Studi : Akuntansi
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 24 September 1999
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 (Dua) dari 2 (Dua) bersaudara
Alamat Rumah : Jl. Jojoran Baru no. 29a Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Isnu Zunaidi
Alamat Rumah/Telpon : Jl. Jojoran Baru no. 29a Surabaya
Alamat Kantor/Telpon : Jl. HR. Muahammad Kav. 41 Surabaya
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Mojo V/224 Surabaya tahun 2011
2. Tamat SLTP di SMPN 45 Surabaya tahun 2014
3. Tamat SLTA di SMAN 14 Surabaya tahun 2017
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA Surabaya	Jl. Menur Pumpungan No. 30 Surabaya	I-VII	2017-2021	S1 Akuntansi

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya,

Irma Ifatul Afifah

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirrabil'alamin, segala puji bagi Allah SWT. Atas rahmat dan hidayahNya penulis dapat menyelesaikan penelitian jenjang strata satu (S1) dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN DAN EFEKTIVITAS SISTEM PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo)”**

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 (STIESIA) Surabaya. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dari berbagai pihak, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan 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. Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
4. Dr. Kurnia, S.E., M.Si., Ak., CPA., CA. selaku Dosen Pembimbing dan Wali Dosen kelas SA-7 yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan penuh kesabaran memberikan bimbingan, saran, serta pengarahan kepada penulis dalam proses

penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

5. 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.
6. Kanwil DJP Jatim I Surabaya dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Wonocolo yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan riset dan membantu memberikan data untuk penelitian skripsi ini.
7. Kedua orang tua tercinta (Ayah Isnu Zunaidi dan Ibu Yayuk) dan kakak tercinta Irfan Fauzi Febrian, serta keluarga besar yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang motivasi dan do'a yang tiada hentinya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
8. Teman seperjuangan skripsi Juwita Danty Indriastuty, Yanik Nurisah, Aldi Dwi Juniarsa, dan teman-teman SA-7 angkatan 2017 yang tidak saya sebutkan seluruhnya, terima kasih atas kebersamaan, solidaritas, semangat, bantuan selama belajar ujian dan mata kuliah dalam bangku perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
9. Kepada seseorang yang selalu memberi motivasi mengerjakan skripsi Bagas Dwi Ramadhan dan menyuruh menonton anime jika merasa jenuh. Terima kasih.
10. Sahabat dekat saya Della, Umar, Fiyan, Naomi yang selalu menyemangati saya mengerjakan skripsi. Terima kasih.

11. Grup Game Dfq Sheila, Anggi, Refa, Shairen, Feren, Bagas, Mas Day, Akbar, Andrew, Riswan, Rachmad, dan Farid yang selalu menemani masa-masa kuliah, dan sudah memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman *online* yang jauh disana, Mas Ikhsan, Rival, Adel, Hani, Alvian, dan semua yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih sudah memberikan semangat.
13. Serta pihak - pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dan dukungan secara langsung maupun tidak langsung selama proses penulisan 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, 03 Maret 2021
Penulis

Irma Ifatul Afifah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB 1: PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	8
BAB 2: TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	9
2.1. Tinjauan Teoritis.....	9
2.1.1 Teori Atribusi.....	9
2.1.2 Pengertian Pajak.....	10
2.1.3 Jenis Pajak.....	11
2.1.4 Fungsi Pajak.....	14
2.1.5 Sistem Pemungutan Pajak.....	15
2.1.6 Kualitas Pelayanan Perpajakan	16
2.1.7 Efektivitas Sistem Perpajakan.....	18
2.1.8 Definisi Wajib Pajak Orang Pribadi.....	20

2.1.9	Kepatuhan Wajib Pajak	20
2.1.10	Penelitian Terdahulu.....	21
2.2	Rerangka Konseptual.....	23
2.3	Pengembangan Hipotesis	23
2.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	23
2.3.2	Pengaruh Efektivitas Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	25
BAB 3: METODOLOGI PENELITIAN.....		26
3.1.	Jenis Penelitian dan Gambaran dari Objek Penelitian.....	26
3.1.1.	Jenis Penelitian.....	26
3.1.2.	Gambaran dan Populasi.....	26
3.2.	Teknik Pengambilan Sampel	27
3.3.	Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.4.	Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	30
3.4.1.	Variabel Independen.....	30
3.4.2.	Variabel Dependen.....	31
3.5.	Teknik Analisis Data	32
3.5.1.	Analisis Deskriptif.....	32
3.5.2.	Uji Kualitas Instrumen.....	33
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik	34
3.5.4.	Analisis Regresi Linier Berganda	36
3.5.5.	Uji Hipotesis	36
BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		38
4.1.	Hasil Penelitian	38
4.1.1.	Sejarah Singkat KPP Pratama Surabaya Wonocolo.....	38
4.1.2.	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	40
4.1.3.	Deskripsi Pengumpulan Data.....	43
4.1.4.	Deskripsi Karakteristik Responden	44
4.1.5.	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	46
4.1.6.	Uji Kualitas Data.....	48

4.1.7. Analisis Regresi Linier Berganda	52
4.1.8. Pengujian Hipotesis	53
4.2. Pembahasan.....	57
4.2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	57
4.2.2. Pengaruh Efektivitas Sistem Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	59
BAB 5: PENUTUP	61
5.1. Simpulan	61
5.2. Keterbatasan.....	62
5.3. Saran	63
JADWAL PENELITIAN.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	66



DAFTAR TABEL

Tabel.....	Halaman
1. Target dan Realisasi Penerimaan Pajak di Indonesia pada tahun 2015 – 2019.....	3
2. Daftar Skala Likert.....	29
3. Deskripsi Pengumpulan Kuesioner.....	43
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
5. Usia Responden	45
6. Tingkat Pendidikan Responden.....	46
7. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	47
8. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Perpajakan.....	49
9. Hasil Uji Validitas Variabel Efektivitas Sistem Perpajakan	50
10. Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	50
11. Hasil Uji Reliabilitas.....	51
12. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	52
13. Hasil Koefisien Determinasi (R ²).....	54
14. Hasil Uji Kelayakan Model.....	55
15. Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	56
Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar.....	Halaman
1. Rerangka Konseptual.....	23
2. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak.....	41



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran.....	Halaman
1. Kuesioner Penelitian	71
2. Deskriptif Karakteristik Responden.....	74
3. Rekapitulasi Jawaban Responden	75
4. Hasil Deskriptif Statistik.....	81
5. Uji Kualitas Data (Uji Validitas dan Uji Reabilitas).....	82
6. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	85
7. Hasil Pengujian Hipotesis	86
8. Surat Tugas Bimbingan Skripsi	87
9. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	88
10. Surat Izin Riset dari STIESLA.....	89
11. Surat Rekomendasi Melaksanakan Riset	90
12. Surat telah Melaksanakan Riset	91
13. Berita Acara Bimbingan Penulisan Skripsi.....	92
14. Sertifikat Seminar Ekuitas	93
15. Surat Keterangan Bebas Plagiasi	94