

**PENGARUH TRANSPARANSI DALAM PAJAK, PERSEPSI ATAS
EFEKTIFITAS SISTEM PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN
FISKUS, NORMA EKSPEKTASI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI**

**(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak
Pratama Surakarta dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten)**

***THE INFLUENCE OF TRANSPARENCY IN TAX, PERCEPTION ON THE
TAX SYSTEM EFFECTIVITY, FISKUS SERVICE QUALITY, EXPECTED
NORM TOWARDS PERSONAL TAXPAYER COMPLIANCE***

***(Case Study Of Personal Taxpayer In Pratama Tax Office Of Surakarta And
Pratama Tax Office Of Klaten)***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi Universitas
Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:

DEVI PUTRIANA

20130420349

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2017**

SKRIPSI

**PENGARUH TRANSPARANSI DALAM PAJAK, PERSEPSI ATAS
EFEKTIFITAS SISTEM PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN
FISKUS, NORMA EKSPEKTASI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI**

(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak
Pratama Surakarta dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten)

**THE INFLUENCE OF TRANSPARENCY IN TAX, PERCEPTION ON THE
TAX SYSTEM EFFECTIVITY, FISKUS SERVICE QUALITY, EXPECTED
NORM TOWARDS PERSONAL TAXPAYER COMPLIANCE**

(Case Study Of Personal Taxpayer In Pratama Tax Office Of Surakarta And
Pratama Tax Office Of Klaten)



Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing,

Alek Murtin, S.E., M.Si., Ak, CA
NIK: 1969 01 03 1999 04 143 06

Tanggal, 5 Mei 2017

SKRIPSI

PENGARUH TRANSPARANSI DALAM PAJAK, PERSEPSI ATAS EFEKTIFITAS
SISTEM PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, NORMA EKSPEKTASI
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama
Surakarta dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten)

THE INFLUENCE OF TRANSPARENCY IN TAX, PERCEPTION ON THE TAX SYSTEM
EFFECTIVITY, FISKUS SERVICE QUALITY, EXPECTED NORM TOWARDS
PERSONAL TAXPAYER COMPLIANCE
(Case Study Of Personal Taxpayer In Pratama Tax Office Of Surakarta And Pratama Tax
Office Of Klaten)

Diajukan oleh

DEVI PUTRIANA

20130420349

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 21 April 2017

Yang terdiri dari

Dr. Ahim Abdurrahim, S.E., M.Si., SAS., Ak., CA

Ketua Tim Penguji

Alek Murtin, S.E., M.Si., Ak., CA
Anggota Tim Penguji

Sigit Arie Wibowo, S.E., M.Acc., Akt.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr. Nano Prawoto, SE., Msi.
NIK. 19660604199202 143 016

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Devi Putriana

Nomor Mahasiswa : 20130420349

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul "**PENGARUH TRANSPARANSI DALAM PAJAK, PERSEPSI ATAS EFEKTIFITAS SISTEM PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, NORMA EKSPEKTASI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten)**" tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya ini dibatalkan.

Yogyakarta, 21 April 2017

Penulis,

Devi Putriana

MOTTO

Karena itu, ingatlah kamu kepada-Ku niscaya Aku ingat (pula) kepadamu, dan bersyukurlah kepada-Ku, dan janganlah kamu mengingkari (nikmat)-Ku”
(QS. Albaqarah:152)

Kenyataan yang baik tidak akan datang pada mereka yang selalu berpikiran negatif
(Ayumdaigo)

When you talk, you are only repeating what you already know. But if you listen, you may learn something new
(Dalai Lama)

Ketika kau memiliki sebuah impian yang tinggi, jangan pernah lupakan impian itu hanya karena mendengar omongan orang lain.
(Finding Dory)

The new things and grow. Step outside your confort zone
(Spirit Science)

Gajigo itdago mideora geureomyeon gajige dweil geosida
(Noname)

Midora. Gereomeyeon mabeobi ddareul geosida
(Noname)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk...

Allah SWT

Ibu^ku

Ibu^ku

Ibu^ku

Bapak^ku

Kakak-kakakku

Adik-adikku

Saudara-saudaraku dan semua keluarga yang selalu mendukungku...

Sahabat-sahabatku semua yang selalu mensupport selama dalam perngerjaan skripsi ini.....

Almamaterku, Fakultas Ekonomi, Jurusan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

- And For Everyone who Supported Me, Thanks All -

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Transparansi dalam Pajak, Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Norma Ekspektasi yang terdiri dari Norma Sosial dan Norma Moral terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan media kuesioner. Kuesioner diberikan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten. Teknik pengambilan sampel menggunakan *convenience sampling*, kuesioner yang disebar sebanyak 130 sedangkan kuesioner yang dapat diolah sebanyak 124 kuesioner. Teknik analisis yang digunakan untuk pengujian adalah regresi linier berganda menggunakan SPSS 15.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan serta Norma Moral berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sementara Transparansi dalam Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Norma Sosial tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Transparansi dalam Pajak, Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan, Norma Ekspektasi.

ABSTRACT

This research was aimed at analyzing the influence of transparency in tax, perception on effectiveness of tax system, fiskus service quality, and expected norms - social and moral norm - towards individual taxpayer compliance listed in Pratama Tax Office of Surakarta and Pratama Tax Office of Klaten. The data in this research was collected through questionnaires. They were distributed to individual taxpayers listed in Pratama Tax Office of Surakarta and Pratama Tax Office of Klaten. The sampling technique was using convenience sampling, and there were 130 distributed questionnaires, 124 of which were then processed. The data analysis technique was using double linear regression with SPSS 15.0. The result of the research shows that perception on the effectiveness of tax system and moral norm have positive impact on taxpayers compliance, while tax transparency, quality of fiskus service, and social norm do not have impact on taxpayers compliance.

Key words: *Taxpayers Compliance, Tax Transparency, Perception Perception On The Tax System Effectivity, Expected Norms.*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat, rahmat serta karunia dalam penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Transparansi Dalam Pajak, Persepsi Atas Efektifitas Sistem Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Norma Ekspektasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Surakarta Dan KPP Pratama Klaten)”, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini tepat waktu tanpa halangan yang berarti.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Latar belakang pemilihan topik kepatuhan wajib pajak oleh penulis, dikarenakan masalah kepatuhan wajib pajak merupakan masalah yang paling laten dalam pajak. Adanya ketidak-konsistenan hasil penelitian sebelumnya juga menjadi motivasi tersendiri bagi penulis dalam memilih variabel-variabel dalam penelitian.

Terwujudnya skripsi ini tak lepas dari dukungan berbagai pihak yang turut andil dalam penyusunan skripsi ini. Untuk itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Bapak Alek Murtin, SE., MSi., Ak., CA. yang dengan penuh keikhlasan memberikan bimbingan, masukan dan ilmu selama proses penyelesaian skripsi ini baik dalam keadaan sehat maupun sakit.
3. Dosen-dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan jajarannya yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
4. Kedua orang tua tersayang, who works really hard to support and funding me in every phase of my educational. I love you. I don't want to be your parachite anymore.

5. There's also gratitude to my blood brother yuli wiyanto, as they severaly help me in my difficult time. Sorry for always being hard on you, but deeply on my heart ,i love you.
6. Teman-teman gengetenkuuuuu anii eonni mbak syam, duduns deni, mamakee, amelo, epiks, halims, akikkk. All of you have special place in my heart, as you guys always there to cheering me when i'm down even when i'm up. And all of you has great sense of humor even sometimes i got bullied by all of you. Happy and healthy life to you guys. All of you success. See you on top, guys.
7. My Nike, bengbengs thank you guys, I'm so thankful to have such sister and brother like of you. Lots of love.
8. Singgih Tri W, thanks for always support and always stay by my side whenever i'm lazy on writing this thesis.
9. My nobito and ida makasih udah selalu support and ngebantuin.
10. Ade, yang selalu menemani mondar-mandir jogja-solo-klaten, karena kita sama penelitiannya.
11. Trimakasih buat Ida Khoirul Anis, yang selalu senantiasa menjawab berondongan pertanyaan-pertanyaanku.
12. Teman-teman MT kuh Depongs, dwi, vive, tephos, ninda, latipeh yang selalu mensupportku.
13. Mega dan aini yang udah ngebantuin menyebar kuesioner dan selalu support.
14. Teman-teman Tim KKN 31 UMY 2016 untuk kenangan dan kebersamaan selama masa-masa KKN.
15. Bapak/Ibu dosen Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- 16.Semua pihak yang turut andil dalam studi penulis dan memberikan dukungan, bantuan serta kemudahan dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan banyak terima kasih dan penulis menyadari masih banyak kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini. Oleh karena itu, besar harapan penulis bahwa pembaca dapat memberikan kritik serta saran yang membangun agar penelitian yang selanjutnya dapat lebih baik.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 21 April 2017

Devi Putriana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Batasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
D. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
E. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
1. Teori Atribusi (<i>Attribution Theory</i>).....	Error! Bookmark not defined.
2. Teori Pembelajaran Sosial (<i>Social Learning Theory</i>) ..	Error! Bookmark not defined.
3. Pajak	Error! Bookmark not defined.
4. Kepatuhan Pajak.....	Error! Bookmark not defined.
5. Transparansi Dalam Pajak.....	Error! Bookmark not defined.
6. Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan	Error! Bookmark not defined.
7. Kualitas Pelayanan (Fiskus)	Error! Bookmark not defined.

8.	Norma Ekspektasi.....	Error! Bookmark not defined.
B.	Pengembangan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
1.	Transparansi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Error! Bookmark not defined.
2.	Persepsi Atas Efektifitas Sistem Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	Error! Bookmark not defined.
3.	Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	Error! Bookmark not defined.
4.	Norma Ekspektasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak..	Error! Bookmark not defined.
C.	Model Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB III		Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN.....		Error! Bookmark not defined.
A.	Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B.	Subyek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C.	Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
D.	Teknik Pengambilan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
E.	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
F.	Definisi Operasional Variabel Penelitian dan Pengukuran	Error! Bookmark not defined.
1.	Variabel dependen	Error! Bookmark not defined.
2.	Variabel Independen.....	Error! Bookmark not defined.
G.	Uji Kualitas Data	Error! Bookmark not defined.
1.	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
2.	Uji reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
H.	Uji Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
I.	Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV		Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
A.	Gambaran Umum Objek/Subyek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B.	Uji Kualitas Data	Error! Bookmark not defined.
1.	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
2.	Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
C.	Analisis Data	Error! Bookmark not defined.

1.	Statistik Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
2.	Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
D.	Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
1.	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda ..	Error! Bookmark not defined.
2.	Uji Determinasi	Error! Bookmark not defined.
3.	Uji F.....	Error! Bookmark not defined.
4.	Uji T	Error! Bookmark not defined.
E.	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
1.	Pengaruh Transparansi dalam Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Error! Bookmark not defined.	
2.	Pengaruh Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Error! Bookmark not defined.
3.	Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Error! Bookmark not defined.
4.	Norma Ekspektasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak... Error! Bookmark not defined.	
	BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
	SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN .	Error! Bookmark not defined.
A.	Simpulan.....	Error! Bookmark not defined.
B.	Keterbatasan	Error! Bookmark not defined.
C.	Saran.....	Error! Bookmark not defined.
	DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
	LAMPIRAN.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Sebaran Kuesioner Berdasarkan Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Rincian Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan pada Pekerjaan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Descriptive Statistics.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 13 Hasil Uji Regresi Berganda	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 14 Hasil Uji Determinasi.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 15 Hasil Uji Nilai-F.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 16 Ringkasan Uji hipotesis	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bagan Model Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

