

**PENGARUH KEMAUAN, KESADARAN, PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN, KUALITAS LAYANAN DAN KEEFEKTIFITASAN SISTEM MEMBAYAR PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PAJAK DENGAN PENERAPAN E-TAX SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Survey pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Daerah Istimewa Yogyakarta)**

***INFLUENCE OF WILLINGNESS, CONSCIOUSNESS, KNOWLEDGE AND COMPREHENSION, QUALITY SERVICE AND EFFECTIVENESS PAY TAX SYSTEM ON TAX COMPLIANCE WITH IMPLEMENTATION OF E-TAX AS A MODERATING VARIABLE***

***(Survey on Individual Taxpayers in Special Region of Yogyakarta)***

**SKRIPSI**

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



Oleh

**Castrio**

**20120420052**

**PRODI AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2016**

## **HALAMAN JUDUL**

## HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

SKRIPSI

**PENGARUH KEMAUAN, KESADARAN, PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN, KUALITAS LAYANAN DAN KEEFEKTIFITASAN SISTEM MEMBAYAR PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PAJAK DENGAN PENERAPAN E-TAX SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Survey pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Daerah Istimewa Yogyakarta)**

***INFLUENCE OF WILLINGNESS, CONSCIOUSNESS, KNOWLEDGE AND COMPREHENSION, QUALITY SERVICE AND EFFECTIVENESS PAY TAX SYSTEM ON TAX COMPLIANCE WITH IMPLEMENTATION OF E-TAX AS A MODERATING VARIABLE***

***(Survey on Individual Taxpayers in Special Region of Yogyakarta)***

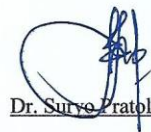
Diajukan oleh

**CASTRIO**

**20120420052**

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing



Dr. Survo Pratolo, M.Si., CA

NIK : 1970626 200004 143 075

Tanggal, 11 November 2016

## HALAMAN PENGESAHAN

### SKRIPSI

PENGARUH KEMAUAN, KESADARAN, PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN, KUALITAS LAYANAN DAN KEEFEKTIFITASAN SISTEM MEMBAYAR PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PAJAK DENGAN PENERAPAN E-TAX SEBAGAI VARIABEL MODERASI  
(Survey pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Daerah Istimewa Yogyakarta)

*INFLUENCE OF WILLINGNESS, CONSCIOUSNESS, KNOWLEDGE AND COMPREHENSION, QUALITY SERVICE AND EFFECTIVENESS PAY TAX SYSTEM ON TAX COMPLIANCE WITH IMPLEMENTATION OF E-TAX AS A MODERATING VARIABLE*

*(Survey on Individual Taxpayers in Special Region of Yogyakarta)*

Diajukan Oleh

**Castrio**

20120420052

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

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 16 Desember 2016

Yang terdiri dari

  
**Dr. Survo Pratolo, M.Si., CA**

Ketua Tim Penguji

  
**Dr. Bambang Jatmiko, M.Si**

Anggota Tim Penguji 1

  
**Hafiez Sofyani, S.E., M.Sc**

Anggota Tim Penguji 2

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

  
**Dr. Nano Prawoto, S.E., M.Si**

NIK. 19660604199202 143 016

## HALAMAN PERNYATAAN

### PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Castrio

Nomor Mahasiswa : 20120420052

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KEMAUAN, KESADARAN, PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN, KUALITAS LAYANAN DAN KEEFEKTIFITASAN SISTEM MEMBAYAR PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PAJAK DENGAN PENERAPAN E-TAX SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Survey pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Daerah Istimewa Yogyakarta)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana 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 diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya saya dibatalkan.

Yogyakarta, 11 November 2016



Castrio

## HALAMAN MOTTO

*“Wahai anak-anakku! Pergilah kamu, carilah (berita) tentang Yusuf dan saudaranya dan jangan kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya yang berputus asa dari rahmat Allah hanyalah orang-orang yang kafir.” (QS Yusuf :87)*

*“Dan kami akan memudahkan bagimu ke jalan kemudahan (mencapai kebahagiaan dunia dan akhirat).” (QS AL-A’la : 8)*

*“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.” (QS Asy – Syarh : 5-6)*

*“Jangan pernah lelah menanam benih, suatu saat pasti kita akan memanennya. – Man Jasad”*

*“Naturalism teaches one of the most important things in this world. There is only this life, so live wonderfully and meaningfully. – Gregory Walter Graffin, Ph.D”*

*“All you got in life is your honor, your own self-image, your own self respect. If you lose that, or if you give it away or if you sell it, then you ain’t got it no more. –Ian Fraser “Lemmy” Kilmister”*

## **PERSEMBAHAN**

*Alhamdulillahirabbli' alamin...*

*Puji syukur saya sampaikan kepada Allah SWT yang telah memberikan saya kesehatan dan kemudahan dalam penyusunan karya tulis sederhana ini.*

*Tiada kata yang dapat saya sampaikan melainkan ucapan rasa syukur sebesar-besarnya atas penyelesaian dari karya tulis sederhana ini.*

*Akhirnya saya telah sampai pada titik ini, titik dimana saya harus lebih bertanggung jawab terhadap ilmu yang dimiliki dan pada kehidupan yang sesungguhnya yaitu kehidupan yang lebih mandiri.*

*Shalawat serta salam juga tak lupa saya limpahkan kepada Nabi besar Muhammad Saw beserta para sahabatnya.*

*Saya persembahkan karya tulis sederhana ini sebesarbesarnya untuk orang-orang terkasih dan yang kucintai :*

***Ny. Hj. Oneng Roswatie dan Purwanto S.H selaku Ibu dan Bapak.***

*Sebagai bentuk rasa hormat dan tanda bakti kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibu dan Bapak. Terima kasih atas segala doa-doa yang telah dan selalu Ibu dan Bapak panjatkan untuk kemudahan saya dalam menuntut ilmu di Yogyakarta serta dukungan dan semangat yang selama*

*ini selalu diberikan kepada saya sampai akhirnya karya sederhana ini telah selesai dibuat untuk memperoleh gelar kesarjanaan seperti yang diharapkan oleh Ibu dan Bapak.*

*Terima kasih atas doa, dukungan, motivasi dan kepercayaan penuh yang telah kalian berikan seutuhnya kepada saya. Saya tidak akan mungkin sampai pada titik ini tanpa restu dan doa dari Ibu dan Bapak.*

### ***My Closest Friends***

*Terima kasih saya sampaikan kepada rekan-rekan seperjuangan saya yang telah memberikan motivasi, doa, masukan sampai karya tulis sederhana ini bisa selesai sesuai dengan yang diharapkan. Terima kasih kepada Ady Achmad, Arie Rachman G, S.E, Galih Indriana, A.Md, M. Nur Faisal, Ramdhani Sucipto, S.E, Sandy Ardiansah, Hilmi Chaidar, Dimas Amanda Wahid, Wayan Andhika, Viqi Muhammad Rizqi, Bimo M Ramdhani, Zulfikar Muhammad R, Guswan Nurkholik, Novi Hartanti, Devi Astuti yang telah memberikan masukan motivasi sampai karya tulis ini selesai. Terima kasih atas nasihat , bantuan dan kebersamaan yang telah kita jalani. Semoga kita semua dimudahkan menuju jalan kesuksesan.*

### ***Dosen Pembimbing Skripsi Saya...***

*Bpk. Dr. Suryo Pratolo, S.E., M.Si., Akt., CA terima kasih sebesar-besarnya saya ucapkan atas bimbingan, masukan, nasihat, ilmu dan waktu yang sudah diluangkan bapak. Terima kasih atas segala jasa dan kebaikan yang sudah diberikan. Semoga apa yang sudah bapak berikan*



*kepada saya dan teman-teman bimbingan yang lainnya diberikan pahala  
oleh Allah SWT.*

***Segenap Dosen Pengajar Jurusan Akuntansi***

*Terima kasih banyak kepada seluruh keluarga besar dosen pengajar di  
jurusan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah  
banyak memberikan pelajaran, ilmu, dan pengalaman yang telah kalian  
bagikan kepada kami. Semoga apa yang telah kalian berikan dibalas  
dengan pemberian setimpal dari Allah Swt.*

*Serta kepada semua pihak yang tidak dapat saya sampaikan satu persatu  
yang telah membantu sampai selesainya skripsi ini..*

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan bukti empiris tentang Pengaruh Kemauan, Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman, Kualitas Layanan dan Keefektifitasan Sistem Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak yang dimoderasi oleh penerapan E-Tax dengan studi empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di Kota Yogyakarta. Subjek Penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi. Dalam penelitian ini, sampel berjumlah 85 responden yang dipilih menggunakan *Purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah uji regresi linier berganda untuk menguji Hipotesis 1 sampai 4 dan *Moderating Regression Analysis* (MRA) digunakan untuk menguji Hipotesis 5 & 6.

Metode pengumpulan data diperoleh secara langsung dengan menyebarkan kuesioner. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa kemauan membayar pajak dan pengetahuan & pemahaman perpajakan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak serta penerapan *E-Tax* tidak mampu memoderasi (tidak memperkuat) hubungan antara kemauan membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, terhadap kepatuhan pajak.

Kata kunci : Kepatuhan Pajak, Kemauan Membayar Pajak, Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Layanan dan Keefektifitasan Sistem Perpajakan, Penerapan E-Tax.

## **ABSTRACT**

This research is aimed to obtain empirical studies about influence of willingness, consciousness, knowledge and comprehension, quality service and effectiveness pay tax system on tax compliance with implementation of e-tax as a moderating variable with empirical studies on the individual taxpayers in Yogyakarta City. Subjects in this study is individual tax payers. In this study, a sample of 85 respondents wereb selected by Purposive sampling method. The data analysed by Multiple Regression Test to test the hypothesis of 1 until 4, while Moderating Regression Analysis (MRA) is used to test the hypothesis 5 & 6.

Methods of data collection obtained directly by distributing the questionnaire.the result of this research show that Willingness pay tax and Knowledge & Comprehension tax has a positive affects to the tax compliance and Implementation E-Tax couldn't be moderated (couldn't support) the relationship between willingness, knowledge and comprehension tax system on tax compliance.

Keywords : Tax Compliance, Willingness Pay Tax, Consciousness Pay Tax, Knowledge and Comprehension, Quality Service and Effective Tax System, Implementation E-Tax.

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kemauan, Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman, Kualitas Layanan dan Keefektifitasan Sistem Membayar Pajak terhadap Kepatuhan Pajak dengan Penerapan E-Tax sebagai Variabel Moderasi”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam memenuhi kewajiban untuk membayar pajaknya dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada :

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Bapak Suryo Pratolo, Dr, S.E., M.Si., Akt., CA yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.

3. Purwanto, S.H dan Hj. Oneng Roswatie selaku Ayah dan Ibu penulis yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 23 Oktober 2016

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
INTISARI.....	ix
ABSTRACT .....	x
KATA PENGANTAR .....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
A.    Latar Belakang Penelitian. ....	1
B.    Batasan Masalah Penelitian.....	6
C.    Rumusan Masalah Penelitian. ....	7
D.    Tujuan Penelitian.....	7

E.	Manfaat Penelitian.....	8
BAB II.....		10
TINJAUAN PUSTAKA .....		10
A.	Landasan Teori.....	10
1.	<i>Theory of Planned Behavior</i> .....	10
2.	Pengertian pajak.....	11
3.	Kemauan Membayar Pajak.....	13
4.	Kesadaran membayar pajak.....	13
5.	Pengetahuan dan pemahaman membayar pajak.....	14
6.	Kualitas layanan dan keefektifitasan system membayar pajak.....	15
7.	Kepatuhan pajak.....	16
8.	Penerapan <i>E-Tax</i> .....	17
B.	Hasil Penelitian Terdahulu.....	18
C.	Penurunan Hipotesis.....	19
D.	Model Penelitian.....	26
BAB III .....		27
METODE PENELITIAN.....		27
A.	Subjek dan objek penelitian.....	27
B.	Jenis data.....	27
C.	Teknik pengambilan sampel.....	27

D.	Teknik pengumpulan data. ....	28
E.	Definisi Operasional Variabel Penelitian. ....	28
F.	Uji Kualitas Instrumen .....	37
G.	Uji Hipotesis dan Analisis Data .....	38
BAB IV .....		45
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		45
A.	Gambaran Umum Obyek/Subyek Penelitian. ....	45
B.	Uji Kualitas Instrumen dan Data .....	48
C.	Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	52
D.	Pembahasan .....	64
BAB V.....		69
SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN .....		69
A.	Simpulan.....	69
B.	Implikasi .....	71
C.	Saran .....	71
D.	Keterbatasan Penelitian .....	72
DAFTAR PUSTAKA .....		73
LAMPIRAN.....		75



## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	32
Tabel 4. 1 Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4. 2 Tabel Responden Berdasarkan Umur .....	46
Tabel 4. 3 Tabel Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	47
Tabel 4. 4 Ringkasan Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 4. 5 Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas .....	51
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif .....	52
Tabel 4. 7 Uji Normalitas $H_1$ sampai $H_4$ .....	53
Tabel 4. 8 Ringkasan Hasil Uji Multikolinieritas. ....	54
Tabel 4. 9 Ringkasan Hasil Uji Heterokedastisitas .....	56
Tabel 4. 10 Hasil Regresi Linier Berganda $H_1$ sampai $H_4$ .....	57
Tabel 4. 11 Uji Koefisien Determinasi $H_1$ Sampai $H_4$ .....	58
Tabel 4. 12 Uji F (ANOVA) $H_1$ Sampai $H_4$ .....	59
Tabel 4. 13 Regresi dengan Variabel Pemoderasi Hipotesis 5 ( $H_5$ ) .....	60
Tabel 4. 14 Uji Koefisien Determinasi Moderasi Hipotesis ( $H_5$ ) .....	61
Tabel 4. 15 Regresi dengan Variabel Pemoderasi Hipotesis 6 ( $H_6$ ) .....	62
Tabel 4. 16 Uji Koefisien Determinasi Moderasi Hipotesis 6 ( $H_6$ ) .....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 3. 1 Model Pengujian Hipotesis 1 sampai dengan 4.....	40
Gambar 3. 2 Model Pengujian Hipotesis 5 .....	41
Gambar 3. 4 Model Pengujian Hipotesis 6 .....	42
Gambar 4. 1 <i>Normal Q-Q Plot of regression for <math>H_1</math> Until <math>H_4</math></i> .....	54