

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN ,
PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KESADARAN MEMBAYAR PAJAK
DAN PERSEPSI WAJIB PAJAK ATAS PENERAPAN SISTEM *E-TAX*
SERVICES TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK**

**(Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP
Salatiga)**

***THE INFLUENCE OF TAX SERVICE QUALITY, TAX KNOWLEDGE,
AWARENESS TO PAY TAXES AND PERCEPTION OF TAXPAYERS TOWARD
THE IMPLEMENTATION OF E-TAX SYSTEM SERVICES TO PAY TAX
COMPLIANCE***

(Empirical Study Of Individual Taxpayer Registered in KPP Salatiga)

SKRIPSI

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



DISUSUN OLEH :

IZZATIN NISA

20130420214

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2016

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN ,
PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KESADARAN MEMBAYAR PAJAK
DAN PERSEPSI WAJIB PAJAK ATAS PENERAPAN SISTEM *E-TAX*
SERVICES TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK**

**(Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP
Salatiga)**

***THE INFLUENCE OF TAX SERVICE QUALITY, TAX KNOWLEDGE,
AWARENESS TO PAY TAXES AND PERCEPTION OF TAXPAYERS TOWARD
THE IMPLEMENTATION OF E-TAX SYSTEM SERVICES TO PAY TAX
COMPLIANCE***

(Empirical Study Of Individual Taxpayer Registered in KPP Salatiga)

Diajukan Oleh

Izzatin Nisa

20130420214

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing :
Pembimbing

Peni Nugraheni, S.E., M.Sc., Ak., CA

Tanggal : 7 Desember 2016

NIK : 19790418200410 143 083

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN ,
PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KESADARAN MEMBAYAR PAJAK
DAN PERSEPSI WAJIB PAJAK ATAS PENERAPAN SISTEM *E-TAX*
SERVICES TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK**

**(Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP
Salatiga)**

***THE INFLUENCE OF TAX SERVICE QUALITY , TAX KNOWLEDGE,
AWARENESS TO PAY TAXES AND PERCEPTION OF TAXPAYERS TOWARD
THE IMPLEMENTATION OF E-TAX SYSTEM SERVICES TO PAY TAX
COMPLIANCE***

(Empirical Study Of Individual Taxpayer Registered in KPP Salatiga)

Diajukan Oleh :

**IZZATIN NISA
201304202014**

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

Tanggal 16 Desember 2016

Yang terdiri dari

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

Ketua Tim Penguji

Peni Nugraheni, S.E., M.Sc., Ak., CA

Anggota Tim Penguji

Ilham Maulana Sa'ud, S.E., M.Sc., Ak

Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr.Nano Prawoto, S.E., M.Si
NIK : 19660604199202 143 016

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Izzatin Nisa

Nomor Mahasiswa : 20130420214

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **”PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KESADARAN MEMBAYAR PAJAK DAN PERSEPSI WAJIB PAJAK ATAS PENERAPAN SISTEM *E-TAX SERVICES* TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK(Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Salatiga)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu 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 tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 7 Desember 2016

Izzatin Nisa

MOTTO

MAN JADDA WA JADDA

“SESUNGGUHNYA SESUDAH KESULITAN ITU ADA KEMUDAHAN”

(Q.S AL-INSYIRAH : 6)

**“KHUSNUDZON SAMA ALLAH, SEMUA PASTI AKAN INDAH PADA
WAKTUNYA DAN TEPAT PADA TEMPATNYA”**

(Izza)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

Bapak dan Ibuku

Muchlis & Dra. Wahyu Yuli Suryani

Adikku

Fissilmi Kaffa

PERSEMBAHAN

1. Allah SWT yang telah senantiasa membantu melancarkan segala rintangan dan hambatan dalam menyelesaikan skripsi ini, dan yang selalu membimbingku agar aku tidak salah arah.
2. Bapak dan Ibu yang atas semua doa-doa dan semangat yang selalu diberikan untukku sehingga aku bisa menyelesaikan studiku. Terimakasih atas segalanya. Sehat terus pak buk..
3. Adekku tersayang Fissilmi Kaffa. Terimakasih ya atas supportnya, sukses buat kamu yaa..
4. Bu Peni selaku dosen pembimbing skripsi, terimakasih sudah selalu membimbingku dengan penuh kesabaran dan sudah memberikan masukan selama proses penyelesaian skripsi ini. Sukses untuk ibu dan keluarga
5. Semua Dosen Prodi Akuntansi (Pak Alex, Pak Ilham, Pak Andan, Pak Mano, Pak Emile, Pak Afrizal, Pak Suryo, Pak Hafiez, Bu Har, Bu Itje, Bu Arum, Bu Erni, Bu Caesar, Bu Evi, Mbak Kiki, Mbak Fitri, Mbak Evy) terima kasih sudah menjadi dosen-dosen terbaik selama kuliah ini
6. Sahabat-sahabat ku SULBI (Intan, Isti, Pungki, Tika, Reni) terimakasih sudah selalu ada buat aku dari awal kuliah sampai menyelesaikan kuliah, terimakasih selalu mesupport ku selama kuliah ini, terimakasih sudah selalu mengingatkan dan memarahi ku kalo aku males. Sukses ya kalian, I Love You
7. Teman hidup ku selama kuliah di Jogja, hidup bareng di Kos Kelapa Gading (Resty, Tika, Windi, Moza, Rizki, Kyu, Mitek, Bujak (Bela), Mbak Ning, Nunna (Azkia)) Terimakasih guys sudah membantu dalam segala hal, disaat senang sedih suka duka dan sakit. Terimakasih sudah selalu ada, selalu nemenin dalam berbagai hal, mulai dari makan, belanja dan banyak lainnya. Kita harus sering ketemu bareng , miss you guys..

8. Teman2 Kesayangan ku CIFI, meskipun perkenalan kita singkat tapi terimakasih atas semua keceriaan yang kalian berikan, terimakasih semangatnya, dua dari kalian segera menyusul yaa.. semangat !
9. Sahabat-sahabat SMA ku (Rara, Liya, Ismi, Pinta, Meli, Nia) terimakasih sudah jadi sahabat terbaikku meskipun kita semua terpisah kampus tapi tetep kalian selalu dihati. Buat Desy, terimakasih Des udah nemenin aku selama aku ambil data buat skripsi ku. Sukses ya buat kalian semua. See you on top..
10. Sahabat kecilku Kiki, meskipun kita jarang bertemu namun yang namanya persahabatan tidak akan pernah putus. Terimakasih yaa Ki, segera menyusul..
11. Teman-teman ku selama kuliah dan proses penyelesaian skripsi ini (Ghesa, makasih ya Ges udah bantuin ngedit), (Lady, Ima, Eva, Setiawan, Rama, Shipa, Desy, Dika, Indah, Ranita) terimakasih semangatnya biar bisa wisuda Februari. Sukses teruss yaa..
12. Teman-teman Akuntansi 2013 Kelas E dimana awal perkuliahan dimulai (Farin, Ratna, Siska, Opik, Haikal, Haerul, Andi, Priyo, Anisa, Centan) terimakasih sudah menunggu pendadaran ku sampe sore, Semangat yaa kalian buat skripsinyaa..
13. Teman-teman KKN 20 ku, (Ilham, Candra, Farin, Tika, Reni, Isti, Ratna, Ghina, Muti, Dara, Difari, Ade, Rocky, Dio) aku seneng dipertemukan dengan kalian semua, terimakasih atas semangatnya. Cepet nyusul yaa..
14. Semua pihak yang sudah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini, terimakasih sudah memberikan bantuan, dukungan dan sudah mau direpotkan.

INTISARI

Pajak merupakan sumber pendapatan Negara terbesar. Pajak memiliki sifat wajib dan memaksa dan telah diatur dalam undang-undang. Sebagai warga Negara, wajib pajak wajib membayarkan pajaknya sebagai alat penunjang pembangunan Negara. Terdapat banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan mengenai pengaruh kualitas pelayanan perpajakan, pengetahuan perpajakan, kesadaran membayar pajak serta persepsi wajib pajak atas penerapan *e-Tax Services* terhadap kepatuhan membayar pajak di KPP Salatiga. Penelitian ini merupakan suatu penelitian kuantitatif dimana sumber data diperoleh dari data primer dengan cara menyebarkan kuisioner kepada wajib pajak orang pribadi di KPP Salatiga.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak, pengetahuan perpajakan, kesadaran membayar pajak dan persepsi wajib pajak atas penerapan *e-Tax Services* berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Perpajakan Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Membayar Pajak, Persepsi *e-Tax Services*.

ABSTRACT

Tax is the largest state income. Taxes have a mandatory to obligate and constrain which has regulated in law. A taxpayer should pay the tax to support the state development. Therefore, there are many factors that affect taxpayer compliance in paying taxes.

This research aims to explain and analyze the influence of tax services quality, tax knowledge, taxpayer awareness and perceptions of the tax payer through an implementation of e-Tax services in KPP Salatiga. Specifically, this study is a quantitative studies in which the data obtained was from primary sources. The data was collected by distributing a questionnaires to taxpayers in KPP Salatiga.

The result of this study indicates that the quality of tax services, tax knowledge, awareness and perception of the tax payers through the implementation of e-Tax services give a positive influence toward tax payment.

Keywords: *Service Quality, Tax Knowledge, Taxpayers Awareness, Perceptions e-Tax Services.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin. Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul, **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KESADARAN MEMBAYAR PAJAK DAN PERSEPSI WAJIB PAJAK ATAS PENERAPAN SISTEM *E-TAX SERVICES* TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK”(Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Salatiga)”. Selama penyusunan skripsi ini peneliti tidak lepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :**

1. Ibu dan Bapak yang telah memberikan do'a, dukungan dan motivasi yang tulus ikhlas.
2. Dr. Nano Prawoto, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. Ietje Nazaruddin, SE., M.Si., Akt., selaku Kepala Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Peni Nugraheni SE., MSc., Ak selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, saran dan solusi dalam penyusunan skripsi ini.

5. Seluruh staf pengajar, Bapak/Ibu Dosen Staf Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat untuk penulis.
6. Seluruh sahabat-sahabat saya SULBI yang telah bersama saya selama 3,5 tahun ini yang telah banyak membantu saya serta teman Kos Putri Kelapa Gading yang sudah hidup bersama saya selama perkuliahan ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran sangat peneliti harapkan. Semoga penelitian ini dapat berguna bagi semuanya, dan juga teman-teman yang ingin melakukan penelitian berikutnya khususnya untuk Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Yogyakarta, 7 Desember 2016

Izzatin Nisa

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	ix
ABSTRACT.....	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori.....	10

1. Theory Of Perceived Behaviour	10
2. Teori Perpajakan	11
3. Definisi Pajak	13
4. Fungsi Pajak	13
5. Asas Pemungutan Pajak	15
6. Sistem Pemungutan Pajak.....	16
7. Kepatuhan Membayar Pajak	17
8. Kualitas Pelayanan Perpajakan	19
9. Pengetahuan Perpajakan.....	21
10. Kesadaran Membayar Pajak.....	22
11. Persepsi Wajib Pajak Atas Penerapan <i>e-Tax Services</i>	25
B. Penurunan Hipotesis	28
C. Model Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
A. Obyek/Subyek Penelitian	34
B. Jenis Data	34
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	34
D. Teknik Pengumpulan Data.....	34
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	35
F. Uji Analisis Deskriptif	40
G. Uji Kualitas Data.....	40
H. Uji Asumsi Klasik.....	41

I. Uji Hipotesis dan Analisa Data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	45
B. Karakteristik Responden.....	46
C. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	49
D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	58
E. Pembahasan.....	64
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran.....	69
C. Keterbatasan Penelitian.....	70
DAFTAR PUSTAKA	71
DAFTAR LAMPIRAN	
LAMPIRAN I	
LAMPIRAN II	
LAMPIRAN III	
LAMPIRAN IV	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Jumlah kuisisioner yang disebari.....	47
Tabel 4.2. Data Statistik Karakteristik Responden	48
Tabel 4.3. Deskripsi Statistik Data Penelitian.....	50
Tabel 4.4. Uji Validitas Kualitas Pelayanan	51
Tabel 4.5. Uji Validitas Pengetahuan Perpajakan.....	51
Tabel 4.6. Uji Validitas Kesadaran Membayar Pajak.....	52
Tabel 4.7. Uji Validitas Persepsi <i>e- Tax Services</i>	52
Tabel 4.8. Uji Validitas Kepatuhan Membayar Pajak.....	53
Tabel 4.9. Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4.10. Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 4.11. Hasil Uji Multikolinieritas	56
Tabel 4.12. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	57
Tabel 4.13. Hasil Uji Koefisien Determinasi	58
Tabel 4.14. Hasil Uji F.....	59
Tabel 4.15. Hasil Uji T.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model Penelitian	33
-----------------------------------	----