

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN WAJIB
PAJAK, PELAYANAN FISKUS, SANKSI PERPAJAKAN, DAN
PENERAPAN *E-FILING* TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

**(Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi
Non Karyawan di KPP Pratama Ngawi)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat
Memperoleh gelar Sarjana Strata 1**



Diajukan oleh:

Nama: Monica Joice Prakasiwi

NIM : 52415027

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA MADIUN
Juli 2019**

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN WAJIB
PAJAK, PELAYANAN FISKUS, SANKSI PERPAJAKAN, DAN
PENERAPAN *E-FILING* TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi
Non Karyawan di KPP Pratama Ngawi)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat
Memperoleh gelar Sarjana Strata 1**



Diajukan oleh:

Nama: Monica Joice Prakasiwi

NIM : 52415027

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA MADIUN**

Juli 2019

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN WAJIB
PAJAK, PELAYANAN FISKUS, SANKSI PERPAJAKAN, DAN
PENERAPAN *E-FILING* TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan
di KPP Pratama Ngawi)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Monica Joice Prakasiwi (NIM : 52415027)

Telah disetujui dan diterima baik oleh pembimbing skripsi Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Madiun guna melengkapi sebagian
tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi
Madiun, 24 Juli 2019

Disetujui dan diterima baik oleh

Pembimbing



Sri Rustyaningsih, S.E., M.Si., Ak., CA.

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Katolik Widya Mandala
Madiun



Sri Rustyaningsih, S.E., M.Si., Ak., CA.

Ketua Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Katolik Widya Mandala
Madiun



Intan Immanuela, S.E., M.S.A.

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS, SANKSI PERPAJAKAN, DAN PENERAPAN *E-FILING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Ngawi)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Monica Joice Prakasiwi (NIM : 52415027)


Telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima, guna melengkapi sebagian tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi

Madiun, 16 Juli 2019

Tim Penguji Skripsi

1. Sri Rustiyarningsih, S.E., M.Si., Ak., CA.

(Ketua)



2. Haris Wibisono, S.E., M.Sc. Ak., CA.

(Anggota 1)



3. Theresia Purbandari, S.E., M.Sc

(Anggota 2)



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, dan Penerapan *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Ngawi)”** tidak memuat karya orang lain, kecuali yang telah disebutkan dalam daftar pustaka selayaknya karya ilmiah.

Jikalau terbukti hasil jiplakan, dengan sendirinya skripsi saya batal, dan saya bersedia gelar keserjanaan saya dicabut dan hak saya sebagai mahasiswa ditiadakan.

Madiun, 8 Juli 2019

Penulis



Monica Joice Prakasiwi

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Diberkatilah orang yang mengandalkan Tuhan, yang menaruh harapannya pada Tuhan”

(Yer 17:7)

Penulis persembahkan kepada:

1. Alm. ayahanda tercinta, Yudhi Kurniawan
2. Ibu tercinta Christina Ismiatun
3. Suamiku tercinta, Petrus Bagoes Wijayanto
4. Kakak-kakakku tercinta
5. Teman-temanku
6. Almamaterku
7. Beasiswa PPA

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sampel penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi non karyawan yang terdaftar di KPP Pratama Ngawi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Kriteria sampelnya yaitu WP OP bukan karyawan, WP OP yang memiliki NPWP, dan WP OP yang melaporkan SPT Tahunan melalui *e-filing*. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS versi 22. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan penerapan *e-filing* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata kunci: kepatuhan wajib pajak, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan penerapan *e-filing*

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of taxpayer awareness, knowledge of taxpayers, tax services, tax sanctions, and the application of e-filing to individual taxpayer compliance. The study sample was a non-employee personal taxpayer registered at KPP Pratama Ngawi. The sampling technique used was purposive sampling. The sample criteria are the OP WP is not an employee, the OP WP has a NPWP, and the OP WP reports the Annual Tax Return through e-filing. Testing the hypothesis using multiple linear regression analysis with the help of SPSS version 22. The results of this study prove that the variable taxpayer awareness, knowledge of taxpayers, tax services, tax sanctions, and the application of e-filing have a significant positive effect on individual taxpayer compliance.

Keywords: *taxpayer compliance, tax authorities services, tax sanctions, and implementation of e-filing*

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur hanya bagi Tuhan Yesus Kristus, oleh karena anugerah-Nya yang melimpah, kemurahan, dan kasih setia yang besar akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi saya guna memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai Gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Madiun. Adapun judul dari skripsi saya adalah: **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, dan Penerapan *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.**

Saya menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini selesai berkat bantuan, bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini saya ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Sri Rustiyaningsih, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Madiun yang telah memberi dukungan, sekaligus selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan sehingga skripsi saya dapat terselesaikan dengan baik.
2. Intan Immanuela, S.E., M.SA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Madiun yang telah memberi dukungan sehingga skripsi saya dapat terselesaikan dengan baik.
3. Bapak dan Ibu Dosen serta staf Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Madiun yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Dikti Wilayah VII yang telah memberikan beasiswa PPA selama 2 tahun untuk saya.
5. Almarhum Ayah, Ibuku tercinta, suami tercinta yang telah memberikan doa, motivasi dan perhatiannya kepada saya. Semoga Allah selalu melimpahkan kasih sayang-Nya seperti kasih sayang kepada saya selama ini.
6. Kakakku Theresia Ajeng Puspitasari dan Elisabeth Erlin Erdiana yang memberi semangat dan dukungannya selama mengerjakan skripsi..
7. Sari, Silva, Eviana, Rokhana, dan Kustiani yang memberikan doa, perhatian dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.

8. Teman-teman Akuntansi angkatan 2015 terima kasih atas kebersamaannya selama ini, semoga kita selalu dapat menjalin persahabatan.
9. Semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih untuk semuanya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Maka dengan segala kerendahan hati penulis mengharap saran dan kritik yang membangun guna penyempurnaan penulis. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai informasi bagi semua yang membutuhkan.

Madiun, 8 Juli 2019

Monica Joice Prakasiwi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Sistematika Penulisan Laporan Skripsi.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	10
A. Telaah Teori dan Pengembangan Hipotesis	10
1. Pengertian Pajak	10
2. Fungsi Pajak.....	11
3. Wajib Pajak.....	12
4. Kepatuhan Wajib Pajak	13
5. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan WP OP.....	14
6. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan WP OP	16
7. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan WP OP.....	18
8. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WP OP.....	19
9. Pengaruh Penerapan <i>E-Filing</i> terhadap Kepatuhan WP OP	22
B. Model Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Desain Penelitian	26
B. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	26
C. Variable Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	27

1) Variable Penelitian	27
2) Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel.....	27
a. Variabel Dependen	27
b. Variabel Independen	28
1) Kesadaran Wajib Pajak (X1).....	28
2) Pengetahuan Wajib Pajak (X2)	29
3) Pelayanan Fiskus (X3)	30
4) Sanksi Perpajakan (X4).....	30
5) Penerapan <i>E-filing</i> (X5)	31
D. Lokasi dan Waktu Penelitian	32
E. Data & Prosedur Pengumpulan Data	32
F. Teknik Analisis	33
1. Statistik Deskriptif	33
2. Uji Kualitas Data	33
a. Uji Validitas	33
b. Uji Reliabilitas.....	34
3. Uji Asumsi Klasik.....	35
a. Uji Normalitas	35
b. Multikolinearitas	35
c. Heteroskedastisitas.....	36
d. Autokorelasi	36
4. Uji Hipotesis	37
a. Persamaan Regresi	37
b. Koefisien Determinasi (R^2)	38
c. Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	38
d. Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	39
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	40
A. Data Penelitian.....	40
1. Pengiriman dan Pengambilan Kuesioner.....	40
2. Gambaran Umum Responden	40
B. Hasil Penelitian.....	42
1. Statistik Deskriptif	42
2. Uji Kualitas Data.....	45
a. Uji Validitas	45

b. Hasil Uji Reliabilitas	48
3. Uji Asumsi Klasik	49
a. Uji Normalitas	49
b. Uji Multikolinieritas	50
c. Uji Heteroskedastisitas	51
d. Uji Autokorelasi	52
4. Uji Hipotesis.....	53
a. Persamaan Regresi.....	53
b. Koefisien Determinasi (R^2)	55
c. Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	56
d. Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	57
C. Pembahasan.....	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
A. KESIMPULAN	65
B. KETERBATASAN	66
C. SARAN	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual atau Model Penelitian	25
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas	49
Gambar 4.2 Gambar <i>Scatterplot</i>	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Tabel <i>Tax Ratio</i> di Indonesia	3
Tabel 3.1	Tabel Kriteria Pengambilan Keputusan	37
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	40
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Bidang Usaha	41
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan/Tahun	41
Tabel 4.6	Hasil Uji Statistisk Deskriptif	43
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Kepatuhan WP OP (Y)	45
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak (X1)	46
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Pengetahuan Wajib Pajak (X2)	46
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Pelayanan Fiskus (X3)	47
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Sanksi Pajak (X4)	47
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Penerapan <i>E-Filing</i> (X5)	48
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.14	Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	50
Tabel 4.15	Hasil Uji Multikolinieritas	51
Tabel 4.16	Hasil Uji Autokorelasi dan Koefisien Determinasi	53
Tabel 4.17	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	55
Tabel 4.18	Hasil Uji F	57

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Instrumen Penelitian-Pernyataan-pernyataan yang Digunakan dalam Penelitian
- Lampiran 3 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 Jawaban Responden
- Lampiran 5 Uji Validitas
- Lampiran 6 Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 Uji Deskriptif
- Lampiran 8 Uji Regresi
- Lampiran 9 Uji Asumsi Klasik