

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILING*,
KUALITAS PELAYANAN FISKUS, TINGKAT PEMAHAMAN
PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Akuntansi Universitas Mercu Buana Jakarta**



Nama : Fina Oktamanora

NIM : 43213010280

**Program Studi Akuntansi
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2017

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fina Oktamanora

NIM : 43213010280

Program Studi : S1 Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

MERCU BUANA

Jakarta, 17 Maret 2017



Fina Oktamanora
NIM : 43213010280

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fina Oktamanora
NIM : 43213010280
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing*, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tingkat Pemahaman Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga)
Tanggal Lulus Ujian : 13 Maret 2017

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji



Afly Yessie., SE., M.Si., Ak., CA Caturida Meiwanto Doktoralina, SE., M.Ak

Tanggal : 17 Maret 2017

Tanggal : 14 Maret 2017

Dekan,

Ketua Program Studi

S1 Akuntansi,


Dr. Harnovinsah., Ak., M.Si., CA

Tanggal : 17 Maret 2017


Dr. Harnovinsah., Ak., M.Si., CA

Tanggal : 17 Maret 2017

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tingkat Pemahaman Perpjakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Tanah Abang Tiga)”**.

Penulis menyadari sepenuhnya, tanpa bimbingan dari berbagai pihak, Tugas Akhir Skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik dan benar. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arrisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si, CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si, CA., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Afly Yessie, SE., M.Si., Ak., CA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan perhatian, bimbingan serta ilmu dalam menyusun tugas akhir ini dengan baik.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.

6. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga yang telah memberikan izin dan Pegawai pajak yang membantu penulis selama penelitian.
7. Kedua orang tua tercinta dan kedua adik saya yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabatku tersayang Putri, Diyah, Indri terima kasih untuk bantuan dan semangatnya selama ini.
9. Mukhamad Chandra Alem terimakasih karna selalu memberikan semangat selama penelitian.
10. Teman-teman Akuntansi 2013 terima kasih telah menjadi keluarga selama 7 semester ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam menyelesaikan Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat dibutuhkan guna menyempurnakan Skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 17 Maret 2017

Fina Oktamanora

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	12
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	13
 BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	 15
A. Kajian Pustaka.....	15
1. <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB)	15
2. <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	18
3. Teori Atribusi (<i>Atribution Theory</i>)	19
4. Teori Pemahaman	21
5. Perpajakan.....	22
a. Pengertian Pajak.....	22
b. Jenis Pajak.....	24
c. Subjek Pajak.....	25
d. Obyek Pajak	26
e. Surat Pemberitahuan (SPT).....	26

f.	Fungsi SPT	27
6.	Kepatuhan Wajib Pajak	28
a.	Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.....	28
b.	Kewajiban dan Hak Wajib Pajak	30
c.	Jenis Kepatuhan Wajib Pajak.....	32
7.	Penerapan Sistem <i>E-filing</i> Direktorat Jenderal Pajak	33
a.	Pengertian sistem <i>E-filing</i> dan e-SPT	33
b.	Dasar Hukum Sistem <i>E-filing</i>	33
c.	Prosedur Penggunaan Sistem <i>E-filing</i>	34
d.	Hal yang Harus Diperhatikan Setelah Proses <i>E-filing</i>	37
e.	Kelebihan Penggunaan <i>E-filing</i>	38
8.	Kualitas Pelayanan Fiskus	39
a.	Pengertian Kualitas Pelayanan Fiskus	39
b.	Kewajiban dan Hak Fiskus.....	39
c.	Dimensi Kualitas Pelayanan	40
9.	Tingkat Pemahaman Perpajakan.....	42
a.	Pengertian Pemahaman Perpajakan	42
b.	Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan	43
c.	Fungsi Perpajakan	46
d.	Sanksi Perpajakan	47
10.	Kesadaran Wajib Pajak.....	48
a.	Pengertian Kesadaran Wajib Pajak	48
b.	Prasyarat <i>Self Assessment System</i>	49
11.	Penelitian Terdahulu	51
B.	Rerangka Pemikiran.....	56
C.	Hipotesis.....	61
BAB III METODE PENELITIAN	62
A.	Waktu dan Tempat Penelitian	62
B.	Desain Penelitian	62

C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	63
1. Definisi Variabel.....	63
2. Operasionalisasi Variabel	66
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	68
1. Populasi.....	68
2. Sampel	68
E. Teknik Pengumpulan Data.....	70
F. Metode Analisis	71
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	71
2. Uji Kualitas Data	71
a. Uji Validitas	71
b. Uji Realibilitas	72
3. Uji Asumsi Klasik.....	73
a. Uji Normalitas.....	73
b. Uji Multikolonieritas.....	74
c. Uji Heteroskedastisitas.....	75
4. Uji Kesesuaian Model.....	76
a. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	76
b. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	77
5. Uji Hipotesis	78
a. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji T)	78
b. Analisis Regresi Linier Berganda	79
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	80
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	80
1. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga.....	80
2. Karakteristik Profil Responden.....	81
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	84
C. Hasil Uji Kualitas Data	88
1. Hasil Uji Validitas	88

2. Hasil Uji Reliabilitas.....	92
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	93
1. Hasil Uji Normalitas	93
2. Hasil Uji Multikolonieritas	94
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	95
E. Hasil Uji Kesesuaian Model.....	96
1. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	96
2. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	97
F. Hasil Uji Hipotesis	99
1. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji T)	99
2. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	102
G. Pembahasan Hasil Penelitian	104
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	110
A. Simpulan	110
B. Saran.....	112
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN MERCU BUANA	

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Statistik Kepatuhan Wajib Pajak	3
1.2	Data Penyampaian SPT WPOP	6
1.3	Data Telat Lapor Penyampaian SPT WPOP	9
2.1	Penelitian Terdahulu	52
3.1	Operasionalisasi Variabel	67
4.1	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	81
4.2	Identitas Responden Berdasarkan Usia	82
4.3	Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan	82
4.4	Identitas Responden Berdasarkan Pengetahuan Pajak	83
4.5	Identitas Responden Berdasarkan Lama Penggunaan <i>E-Filing</i> ...	83
4.6	Hasil Uji Statistik Deskriptif	84
4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan WPOP	89
4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Penerapan Sistem E-Filing	89
4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus	90
4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Pemahaman Perpajakan ...	91
4.11	Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak	91
4.12	Hasil Uji Reliabilitas	92
4.13	Hasil Uji Normalitas	93
4.14	Hasil Uji Multikolonieritas	94
4.15	Hasil Uji Heteroskedastisitas	96
4.16	Hasil Uji Koefisien Determinasi	97
4.17	Hasil Uji Statistik F	98
4.18	Hasil Uji T	99
4.19	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	102

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Rerangka Pemikiran	60



DAFTAR LAMPIRAN

Keterangan	Halaman
Lampiran I Surat Izin Riset	118
Lampiran II Data Pelaporan SPT Tahunan WPOP	121
Lampiran III Kuesioner Penelitian	124
Lampiran IV Tabulasi Penelitian	130
Lampiran V Hasil Output SPSS	143

