

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

**(Studi Kasus di KPP Pratama Kebon Jeruk Dua Jakarta Barat Tahun 2016)**

**SKRIPSI**

**Program Studi Akuntansi Strata-1**



**Nama : Imam Cahya**

**NIM : 43213110496**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2017**

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

**(Studi Kasus di KPP Pratama Kebon Jeruk Dua Jakarta Barat Tahun 2016)**

**SKRIPSI**

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



**Nama : Imam Cahya**

**NIM : 43213110496**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2017**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini .

Nama : Imam Cahya  
NIM : 43213110496  
Jurusan / Program Studi : Akuntansi S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bebas penipuan terhadap karya orang lain. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain ditunjuk sesuai dengan cara-cara penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa dalam skripsi ini terkandung ciri-ciri plagiat dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Jakarta, 17 Agustus 2017



Imam Cahya

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Imam Cahya  
NIM : 43213110496  
Program Studi : S1 Akuntansi  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan  
dan Penerapan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib  
Pajak Orang Pribadi.

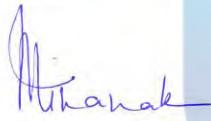
(Studi kasus di KPP Pratama Kebon Jeruk Dua Jakarta Barat Tahun 2016)

Tanggal Ujian Skripsi : 25 Agustus 2017

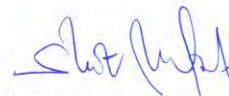
Disahkan Oleh,

Pembimbing

Ketua Penguji



**Minanari, SE, M.Si**  
Tanggal : 28/8/2017




**Shinta Melzattia, SE, M.Ak**  
Tanggal : 28/8/2017

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Ketua Program Studi  
S1 Akuntansi,

UNIVERSITAS

MERCU BUANA



**Dr. Harnovinsah, SE, Ak, M.Si., CA**  
Tanggal : 28/8/2017



**Dr. Fardinal, SE, M.Si., Ak**  
Tanggal : 28/8/2017

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT atas segala rahmat dan nikmat yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya. Salam dan salawat selalu tercurah kepada junjungan nabi kita baginda Rasulullah SAW, yang telah membawa manusia dari alam jahiliyah menuju alam yang berilmu. Atas Ridha Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Penerapan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. (Studi Kasus di KPP Pratama Kebon Jeruk Dua Jakarta Barat Tahun 2016)”**. Penyusunan skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua penulis Ayah dan Ibu tercinta, atas do'a dan dukungannya, serta memotivasi penulis untuk selalu mengutamakan pendidikan. Serta pihak lain yang telah membantu penulis, dengan ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Keluarga tercinta yang ada di Lampung, kakak, Adik dan ponakan-ponakan yang lucu terima kasih untuk kalian semua, dengan iringan do'a dan nasehat-nasehat kalian kepada penulis sehingga penulis bisa meraih impian untuk bisa menyelesaikan pendidikan ini dengan sebaik-baiknya.
2. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.

3. Bapak Dr. Harnovinsah, SE, Ak, M.Si., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr. Fardinal, SE, M.Si., Ak selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Minanari, SE, M.Si sebagai Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak Dr. Fardinal, SE, M.Si., Ak sebagai dosen penelaah proposal skripsi yang telah memberikan masukan dan nasehat–nasehat yang bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.
7. Shinta Melzatia, SE, M.Ak, sebagai ketua penguji skripsi yang telah memberikan masukan dan nasehat–nasehat yang bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.
8. Muti'ah, SE, M.si sebagai dosen penguji skripsi yang telah memberikan masukan dan nasehat–nasehat yang bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.
9. Seluruh dosen dan staff Program Studi Akuntansi Universitas Mercu Buana.
10. Seluruh keluarga besar Akuntansi S1 angkatan 2013 dan semua pihak yang tidak disebutkan satu persatu yang telah memberikan ilmu, bantuan, do'a dan dukungan semoga kebaikan kalian dibalas oleh Allah SWT.
11. Seluruh staff Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebon Jeruk Dua, khususnya ibu Andang yang menerima penulis dengan baik untuk melakukan penelitian,

serta membantu penulis dalam penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebon Jeruk Dua Jakarta Barat.

12. Keluarga kecil Doel & Kelles yang ada di Jakarta yang selalu setia bersama untuk selalu memberikan dukungan motivasi, do'a dan perjuangan bersama-sama yang luar biasa sehingga penulis bisa menyelesaikan pendidikan ini.
13. Vivin Desike terima kasih atas semangat yang diberikan kepada Penulis.
14. Keluarga besar PT.Budi Bakti Prima Jakarta terima kasih atas perhatian, didikasi serta masukan-masukan beserta pemberian waktu kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.
15. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis ucapkan satu persatu. Terima kasih atas do'a, dukungan, bantuan dan motivasinya.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penulisan penelitian ini tidak lepas dari kesalahan, kelemahan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam pengembangan pengetahuan baik bagi penulis maupun bagi pihak lain yang berkepentingan.

Jakarta, 17 Agustus 2017

Imam Cahya

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	9
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN     HIPOTESIS</b> .....	<b>11</b>
A. Kajian Pustaka.....	11
1. Teori Moral Pajak ( <i>Tax Marale Theory</i> ).....	11
2. Technology Acceptance Model ( <i>TAM</i> ).....	12
3. Kepatuhan Wajib Pajak.....	12
a. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak .....	13
b. Jenis-Jenis Kepatuhan Wajib Pajak .....	14
c. Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak.....	15
d. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak .....	16
4. Kualitas Pelayanan Pajak .....	17
a. Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak .....	17



b. Indikator Kualitas Pelayanan Pajak .....	18
5. Sanksi Perpajakan .....	19
a. Pengertian Sanksi Perpajakan .....	19
b. Macam-macam Sanksi Perpajakan .....	20
c. Indikator Sanksi Perpajakan.....	23
6. Penerapan <i>e-Filing</i> .....	23
a. Pengertian <i>e-Filing</i> .....	23
b. Kelengkapan <i>e-Filing</i> .....	24
c. Prosedur Penggunaan <i>e-Filing</i> .....	26
d. Indikator Penerapan <i>e-Filing</i> .....	27
7. Penelitian Terdahulu .....	28
B. Rerangka Pemikiran .....	38
C. Hipotesis.....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	43
B. Desain Penelitian.....	43
C. Definisi dan Operasional Variabel .....	43
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	47
E. Teknik Pengumpulan Data .....	49
F. Metode Analisis Data.....	50
1. Analisis Statistik Deskriptif .....	50
2. Uji Kualitas Data.....	50
a. Uji Validitas .....	51
b. Uji Reliabilitas .....	52
3. Uji Asumsi Klasik .....	52
a. Uji Normalitas .....	53
b. Uji Multikolonieritas .....	54
c. Uji Autokorelasi .....	55

d. Uji Heteroskedastisitas.....	56
4. Uji Kesesuaian Model.....	57
a. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	57
b. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	58
5. Uji Hipotesis .....	59
a. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik T) .....	59
b. Analisis Regresi Linear Berganda .....	59
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>61</b>
A. Profil Responden.....	61
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	62
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	62
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	63
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	64
C. Hasil Uji Kualitas Data.....	66
1. Hasil Uji Validitas.....	66
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	69
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	71
1. Hasil Uji Normalitas .....	71
2. Hasil Uji Multikolonieritas .....	74
3. Hasil Uji Autokorelasi .....	75
4. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	76
E. Hasil Uji Kesesuaian Model .....	77
1. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	77
2. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	78
F. Hasil Uji Hipotesis.....	80
1. Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji T).....	80
2. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	82
G. Pembahasan Hasil Penelitian .....	85

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>91</b>
A. Kesimpulan .....	91
B. Saran .....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>95</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perkembangan Penerimaan Negara .....	2
Tabel 1.2 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	4
Tabel 2.1 Sanksi Bunga .....	20
Tabel 2.2 Denda Administrasi.....	21
Tabel 2.3 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	34
Tabel 3.1 Skala Pengukuran Variabel.....	46
Tabel 3.2 Skor Skala Likert .....	50
Tabel 3.3 Deteksi Autokorelasi.....	56
Tabel 4.1 Presentase Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel 4.2 Presentase Data Responden Berdasarkan Usia .....	62
Tabel 4.3 Presentase Data Responden Berdasarkan Pendidikan .....	63
Tabel 4.4 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	64
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pajak .....	67
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Sanksi Perpajakan .....	68
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Penerapan <i>E-FILING</i> .....	68
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	69
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	70

Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas .....	73
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolonieritas .....	74
Tabel 4.12 Hasil Uji Autokorelasi .....	75
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	77
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	78
Tabel 4.15 Hasil Uji Statistik F .....	79
Tabel 4.16 Hasil Uji T .....	80
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	83



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual .....	38
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	72



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Surat Pemberian Izin Riset.....	99
Lampiran II Kuesioner Penelitian .....	100
Lampiran III Tabulasi Penelitian .....	106
Lampiran IV Hasil Output SPSS.....	118

