

**PENGARUH PASCA PROGRAM *TAX AMNESTY*,  
KUALITAS PELAYANAN, PEMAHAMAN  
PERATURAN PERPAJAKAN,  
DAN SANKSI PERPAJAKAN  
TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK**



**OLEH:  
VINA YULIYANTI WAHYUDI  
3203011047**

**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2018**

**PENGARUH PASCA PROGRAM *TAX AMNESTY*,  
KUALITAS PELAYANAN, PEMAHAMAN  
PERATURAN PERPAJAKAN,  
DAN SANKSI PERPAJAKAN  
TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK**

**SKRIPSI**  
Diajukan kepada  
**FAKULTAS BISNIS**  
**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA**  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Jurusan Akuntansi

**OLEH:**  
**VINA YULIYANTI WAHYUDI**  
**3203011047**

**JURUSAN AKUNTANSI**  
**FAKULTAS BISNIS**  
**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA**  
**SURABAYA**  
**2018**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH PASCA PROGRAM *TAX AMNESTY*,  
KUALITAS PELAYANAN, PEMAHAMAN  
PERATURAN PERPAJAKAN,  
DAN SANKSI PERPAJAKAN  
TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK**

**OLEH:  
VINA YULIYANTI WAHYUDI  
3203011047**

Telah Disetujui dan Diterima untuk Diajukan  
Kepada Tim Penguji

Dosen Pembimbing,



DR. Dian Purnama Sari, SE., MSA

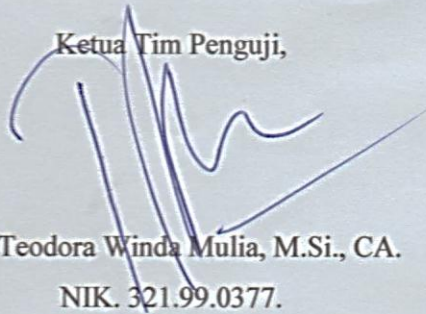
Tanggal :

## HALAMAN PENGESAHAN

**Skripsi yang ditulis oleh:** Vina Yuliyanti Wahyudi NRP.  
3203011047

Telah diuji pada tanggal 29 Agustus 2018 dan dinyatakan lulus oleh  
Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji,




DR. Teodora Winda Mulia, M.Si., CA.

NIK. 321.99.0377.

Mengetahui:

Dekan,

  
Dr. Lodovicus Lasdi, MM., Ak., CA.  
NIK. 321.99.0370.

Ketua Jurusan,

  
S. Patricia Febrina, D., SE., MA.  
NIK. 321.08.0621.

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vina Yuliyanti Wahyudi

NRP : 3203011047

Judul Skripsi : Pengaruh pasca program *Tax Amnesty*, kualitas pelayanan, pemahaman peraturan perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan plagiat, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Surabaya, 16 Juli 2018

Yang Menyatakan,



(Vina Yuliyanti Wahyudi)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Kuasa berkat penyertaan, perlindungan dan kasih Karunia-Nya, sehingga penulis skripsi yang berjudul “pengaruh pasca program *Tax Amnesty*, kualitas pelayanan, pemahaman peraturan perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.” dapat terselesaikan dengan baik.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, Jurusan Akuntansi atas segala asuhan dan didikannya sejak penulis menjadi anggota keluarga besar Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM., AK., CA. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. S. Patricia Febrina D., SE., MA. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Dian Purnama Sari, SE., MSA., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan serta saran bagi kelancaran penulisan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu staff Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang ikut membantu kelancaran proses penulisan skripsi hingga akhir.

5. Terima kasih buat papa, mama, adik, dan keluarga besar tercinta yang telah memberikan banyak dukungan baik secara moril dan materil terlebih doa dan kasih sayang, sehingga penulis telah dihantarkan hingga kelulusan.
6. Nikodemus Sendy Kristanto beserta keluarga, yang selalu mengingatkan, memberikan dukungan, masukan, dan doa kepada saya didalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Teman-teman persekutuan doa Gereja Mawar Sharon Surabaya, Kezia Septiani, Agatha, Fani, Yudea yang selalu mendukung saya dalam doa. Saya lulus salah satunya adalah karena lutut dan air mata anda.
8. Teman-teman Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, Sherly Steffi, Ria Purnamasari, Henry Irawan, Jesse Sion, Paulus Sunjoto, Fransisca Melyani yang telah memberikan dukungan, masukandan semangat kepada saya di dalam menyelesaik
9. an tugas akhir ini.
10. Ibu Viega Ayu Permata Sari karena bersedia membalas email saya dan mengirimkan saya kuesioner yang dipakai dalam penelitian terdahulu.

Semoga segala bantuan dari berbagai pihak mendapat balasan yang setimpal dari Tuhan yang Maha Kuasa. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan bagi siapa saja yang memerlukan.

Penulis menyadari akan adanya kekurangan dalam penyusunan penelitian skripsi ini, untuk itu segala kritik dan saran akan penulis terima dengan tangan terbuka bagi kemajuan dunia pendidikan.

Surabaya, 16 Juli 2018

Penulis



## ABSTRAK

Keberhasilan pemungutan pajak yang menggunakan *self assessment system* sangat ditentukan oleh tinggi rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara pelaksanaan program pasca *Tax Amnesty*, kualitas pelayanan, pemahaman peraturan perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuesioner yang dibagikan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *sampling aksidental*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Pasca Program *Tax Amnesty*, kualitas Pelayanan, pemahaman peraturan perpajakan secara signifikan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo. Sanksi Perpajakan positif dan signifikan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa pelaksanaan program pasca *Tax Amnesty*, kualitas Pelayanan, pemahaman peraturan perpajakan, dan sanksi perpajakan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo.

Kata Kunci : *Tax Amnesty*, Kualitas Pelayanan, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

## ***ABSTRACT***

The success of tax collection using the self assessment system is determined by the high level of taxpayer compliance. This study aims to determine the relationship between the implementation of the Tax Amnesty post program, service quality, understanding and taxation of Individual Taxpayers' compliance at the Surabaya Mulyorejo Primary Tax Office. The data used in this study are primary data in the form of questionnaires distributed to Individual Taxpayers registered at the Surabaya Mulyorejo Primary Tax Office. The sampling technique is an accidental sampling. The results showed that the implementation of the Tax Amnesty Post Program, the quality of service, significant tax measurement had no effect on taxes at the Surabaya Mulyorejo Primary Tax Office. Taxation sanctions positively and significantly affect taxpayer taxes. The hypothesis test results prove that the implementation of the Tax Amnesty post program, the quality of service, understanding and taxation together have a significant effect on the compliance of Individual Taxpayers in the Surabaya Mulyorejo Primary Tax Office.

Keywords: *Tax Amnesty*, Service Quality, Understanding Tax Regulations, Tax Sanctions, Personal TaxPrayer Compliance

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat penelitian.....	6
1.5. Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1. Penelitian Terdahulu.....	9
2.2. Landasan Teori.....	11

2.2.1	Theory of Planned Behavior .....	11
2.2.2	Pengertian Perpajakan .....	13
2.2.3	Fungsi Perpajakan.....	14
2.2.4	Asas-Asas Pemungutan Pajak.....	12
2.2.5	Sistem Pemungutan Pajak.....	16
2.2.6	<i>Tax Amnesty</i> .....	17
2.2.7	Kualitas Pelayanan.....	18
2.2.8	Pemahaman Peraturan Perpajakan....	19
2.2.9	Sanksi Pajak.....	20
2.2.10	Kepatuhan Wajib Pajak.....	21
2.3.	Pengembangan Hipotesis.....	26
2.3.1	Pengaruh Program Pasca <i>Tax Amnesty</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (WP).....	26
2.3.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (WP).....	27
2.3.3	Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (WP).....	29
2.3.4	Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (WP).....	30
2.4.	Model Penelitian .....	32
<b>BAB 3</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
3.1.	Desain Penelitian.....	33
3.2.	Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel	

.....	33
3.2.1. Pasca Program Tax Amnesty .....	34
3.2.2. Kualitas Pelayanan .....	35
3.2.3. Pemahaman Peraturan Perpajakan .....	35
3.2.4. Sanksi Perpajakan .....	36
3.3. Jenis dan Sumber Data .....	37
3.4. Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	37
3.5. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	38
3.6. Teknik Analisis Data .....	38
3.6.1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	39
3.6.2. Statistik Deskriptif.....	39
3.6.3. Uji Asumsi Klasik.....	40
3.6.4. Uji Kelayakan Model.....	41
3.6.5. Uji Hipotesis.....	42
3.6.6. Persamaan Regresi Linier Berganda.....	43
<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	44
4.2. Deskripsi Data.....	50
4.3. Analisa dan Pembahasan .....	54
4.4. Pembahasan .....	63
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>68</b>
5.1. Kesimpulan .....	68

5.2. Keterbatasan Penelitian .....	69
5.3. Saran.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>76</b>

## DAFTAR TABEL

### Halaman

Tabel 2.1. Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Saat Ini.....	23
Tabel 4.1. Tingkat Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner	44
Tabel 4.2. Rekapitulasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.3. Rekapitulasi Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.4. Rekapitulasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	47
Tabel 4.5. Rekapitulasi Responden Berdasarkan Pekerjaan....	48
Tabel 4.6. Rekapitulasi Responden Berdasarkan Pendapatan .....	49
Tabel 4.7. Validitas Data .....	50
Tabel 4.8. Reliabilitas Data .....	52
Tabel 4.9. Statistik Deskriptif.....	53
Tabel 4.10. Uji Normalitas.....	55
Tabel 4.11. Uji Heterokedastisitas.....	56
Tabel 4.12. Uji Koefisien Determinasi.....	57
Tabel 4.13. Hasil Perhitungan Uji F.....	57
Tabel 4.14. Analisis Regresi Linier Berganda.....	59
Tabel 4.15. Hasil Perhitungan Uji T.....	61
Tabel 4.16. Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis.....	63

## DAFTAR GAMBAR

### Halaman

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	32
----------------------------------	----



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1	Kuesioner
Lampiran	2	Tabulasi Penelitian
Lampiran	3	Uji Validitas
Lampiran	4	Uji Reliabilitas
Lampiran	5	Uji Normalitas
Lampiran	6	Analisis Regresi Linier Berganda
Lampiran	7	Uji F
Lampiran	8	Uji Statistik