

REFORMASI SISTEM PELAYANAN PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI



OLEH:
FLORENCIA IRENA
3203010032

JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2014

**REFORMASI SISTEM PELAYANAN PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
untuk memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Akuntansi**

**OLEH:
FLORENCIA IRENA
3203010032**

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2014**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : FLORENCIA IRENA

NRP : 3203010032

Judul Skripsi : REFORMASI SISTEM PELAYANAN PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI

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

Demikian pernyataan keaslian karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya:

Surabaya, 30 Juli 2014

Yang menyatakan

METERAI
TEMPEL
PAJAK MEMBANGUN BANGSA
TGL 20
27198ACF329835007
ENAM RIBU RUPIAH
6000 DJP
(Florenicia Irena)

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

REFORMASI SISTEM PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

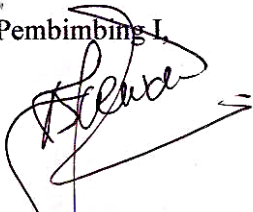
OLEH:

FLORENCIA IRENA

3203010032

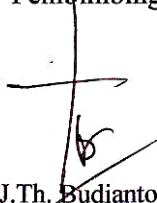
Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
untuk Diajukan Kepada Tim penguji

Pembimbing I,



Bernadetta Diana N, SE., M.SI., QIA
Tanggal: 12 - 08 - 2014

Pembimbing II,



J.Th. Budianto T, SE., ST., MM., AK., QIA
Tanggal: 12 - 08 - 2014

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Florencia Irena NRP 3203010032
Telah diuji pada tanggal 25 Juli 2014 dan dinyatakan lulus oleh Tim
Penguji

Ketua Tim Penguji:



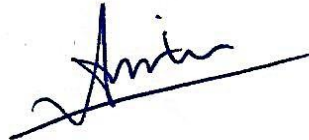
Bernadetta Diana N, SE., M.Si., QIA

Mengetahui:



Dr. Lodovicus Lasdi, SE., MM.
NIK. 321.99.0370

Ketua Jurusan



Ariston Oki A.E., SE., MA., BAP., Ak.
NIK.. 321.03.0566

MOTTO:

“ORA ET LABORA”

Kupersembahkan kepada:

Ayahanda dan Ibunda

Kakak serta Adik-adikku yang tercinta.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmatNya, hingga dapat diselesaikannya skripsi yang berjudul “Reformasi Sistem Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Dalam memenuhi salah satu syarat terakhir untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, maka setiap mahasiswa diwajibkan untuk membuat karya ilmiah.

Sehubungan dengan hal tersebut, peneliti menemui banyak kendala dan hambatan selama proses penyusunan karya ilmiah ini. Namun banyak pihak yang memberikan dukungan dan bersedia meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam mengatasi kendala tersebut. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Lodovicus Lasdi SE., MM, selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ariston Oki Esa A, SE., M.Ak., Ak., BAP, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Bernadetta Diana N, SE., M.SI., QIA, selaku Dosen pembimbing I yang senantiasa memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat membantu selama proses penyelesaian skripsi ini.

4. J. Th. Budianto T. SE., ST., MM., AK., QIA, selaku Dosen pembimbing 2 yang banyak meluangkan waktu dan memberikan masukan yang positif dalam proses penyelesaian skripsi ini.
5. Irene Natalia, SE., M.Sc., Ak dan Ariston Oki Esa A, SE., M.Ak., Ak., BAP yang bersedia meluangkan waktu dan pemikirannya dalam membantu penulis melakukan uji *pilot test*.
6. Ayahanda dan ibunda, kakak serta adik-adik penulis yang tercinta. Para pendukung terbesar yang mencurahkan perhatian, dukungan, dan semangat yang sangat berharga bagi penulis.
7. Bapak Agus Setia Budi, selaku pimpinan dari Pasar Kapasan Surabaya yang telah bersedia memberikan waktu, kesempatan, dan berbagi pengalaman selama proses pengumpulan data dan informasi yang berkaitan dengan penelitian.
8. Teman-teman jurusan akuntansi angkatan 2010: Merry, Dimmy, Christine, Fitri, Christian, yang dengan ikhlas memberikan bantuan dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, kiranya skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua, Amin.

Surabaya, 02 Juni 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penelitian.....	9
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Landasan Teori.....	14
2.2.1 Teori Motivasi.....	14

2.2.2 Pengertian Pajak.....	16
2.2.3 Fungsi Pajak.....	18
2.2.4 Jenis Pajak.....	18
2.2.5 Asas Pemungutan Pajak.....	20
2.2.6 Sistem Pemungutan Pajak.....	20
2.2.7 Pajak Penghasilan.....	21
2.2.7.1 Subjek Pajak Penghasilan.....	22
2.2.7.2 Objek Pajak Penghasilan.....	23
2.2.8 Kepatuhan Wajib Pajak.....	24
2.2.9 Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan.....	27
2.2.10 Kualitas Pelayanan Fiskus.....	29
2.2.11 Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan.....	30
2.2.12 Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha.....	32
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	33
2.3.1 Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	33
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	34
2.3.3 Pengaruh Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	35

2.3 Model Analisis.....	36
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Desain Penelitian.....	37
3.2 Identifikasi Variabel, Definisi Operasional, Dan Pengukuran Variabel.....	37
3.3 Jenis Data dan Sumber Data.....	39
3.4 Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	39
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	40
3.6 Teknik Analisis Data.....	41
3.6.1 Uji Kualitas Data.....	41
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	42
3.6.3 Uji Hipotesis.....	44
BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Karakteristik Objek Penelitian.....	50
4.2 Deskripsi Data.....	50
4.2.1 Analisis Deskripsi Responden.....	50
4.2.2 Deskripsi Jawaban Responden.....	51
4.3 Analisis Data.....	57
4.3.1 Uji Kualitas Data.....	57
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	61
4.3.3 Uji Hipotesis.....	65
4.4 Pembahasan.....	69
BAB 5. SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	72
5.1 Simpulan.....	72

5.2 Keterbatasan..... 73

5.3 Saran..... 73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4.2 Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	48
Tabel 4.3 Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Jenis Usaha.....	49
Tabel 4.4 Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Lama Usaha.....	50
Tabel 4.5 Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Pendapatan per Tahun.....	50
Tabel 4.6 Deskripsi Jawaban Responden Tentang Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan (PPP).....	51
Tabel 4.7 Deskripsi Jawaban Responden tentang Kualitas Pelayanan Fiskus (KPF)	53
Tabel 4.8 Deskripsi Jawaban Responden Tentang Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan (PES)	54
Tabel 4.9 Deskripsi Jawaban Responden Tentang Kepatuhan Wajib Pajak (KWP).....	56
Tabel 4.10 Hasil Uji Realibilitas.....	64
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas.....	65
Tabel 4.12 Hasil Uji Response Bias.....	60

Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	61
Tabel 4.14 Hasil Analisis <i>Rank Spearman</i>	63
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas.....	64
Tabel 4.16 Hasil Uji R^2 (Koefisien Determinasi).....	66
Tabel 4.17 Hasil Uji F.....	67
Tabel 4.18 Hasil Uji T.....	67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Analisis.....	36
Gambar 4.1 <i>Scatter plot</i> antara ZPRED dan SRESID	62
Gambar 4.2 <i>Normal probability plot</i>	64

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Data Penelitian
- Lampiran 3. Deskriptif Profil Responden
- Lampiran 4. Deskriptif Jawaban Responden
- Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 6. Hasil Uji Validitas
- Lampiran 7. Hasil Uji Response Bias
- Lampiran 8. Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 9. Hasil Regresi Linear Berganda

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh reformasi sistem pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Reformasi yang dimaksud mencakup beberapa faktor diantaranya pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan. Data diperoleh dari 80 responden dengan cara menyebarkan kuesioner di Pasar Kapasan Surabaya. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. kualitas pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: Kepatuhan wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan.

ABSTRACT

This Research aimed to know the impact of reforms of the tax to taxpayers compliance. Reform is related to several factors, including knowledge and understanding of tax laws, quality of service tax authorities, and perceptions taxpayers of the effectiveness tax system. Data were obtained from 80 repondents by distributing questionnaires in Kapasan Market Surabaya. The data was analyzed using multiple linear regression. The results of this research indicated that knowledge and understanding of tax laws and perceptions of the taxpayers on the effectiveness of the tax system have a significant impact on taxpayers compliance, quality of the tax authorities have no significant impact on taxpayers compliance.

Keywords: *Taxpayers compliance, knowledge and understanding of tax laws, quality of service tax authorities, perceptions of the effectiveness tax system.*