

**PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, PERSEPSI SANKSI PAJAK  
DAN KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM PENERAPAN  
*SELF ASSESSMENT SYSTEM***

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Sarjana  
Program Studi Akuntansi



oleh :

**DEWI CINTYA RAHAJENG**

**2013310612**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS**

**SURABAYA**

**2017**

**PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, PERSEPSI SANKSI PAJAK  
DAN KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM PENERAPAN  
*SELF ASSESSMENT SYSTEM***

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Sarjana  
Program Studi Akuntansi



oleh :

**DEWI CINTYA RAHAJENG**

**2013310612**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS**

**SURABAYA**

**2017**

**PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, PERSEPSI SANKSI PAJAK  
DAN KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM PENERAPAN  
SELF ASSESSMENT SYSTEM**

Diajukan Oleh:

**DEWI CINTYA RAHAJENG**

**2013310612**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,  
Tanggal: 20 JANUARI 2017

Co. Dosen Pembimbing,  
Tanggal: 20 JANUARI 2017

(Supriyati, S.E., M.Si., Ak., CA., CTA)

(Indah Hapsari, S.Ak., M.A., Ak)

**SKRIPSI**

**PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, PERSEPSI SANKSI PAJAK  
DAN KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM PENERAPAN  
SELF ASSESSMENT SYSTEM**

Diajukan Oleh :

**DEWI CINTYA RAHAJENG**

**2013310612**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal 20 Februari 2017

Tim Penguji

**Ketua : Prof. Dr. Drs. R. Wilopo, Ak., M.Si., CFE**

**Sekretaris : Supriyati, S.E., M.Si., Ak., CA., CTA**

**Anggota : Dra. Nur Suci I. Mei Murni, Ak., M.M. CA**

## PENGESAHAN SKRIPSI

N a m a : Dewi Cintya Rahajeng  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 16 November 1995  
N.I.M : 2013310612  
Jurusan : Akuntansi  
Program Pendidikan : Strata 1  
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan  
J u d u l : Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Persepsi Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penerapan *Self Assessment System*


Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,

Co. Dosen Pembimbing,

Tanggal: 29 MARET 2017

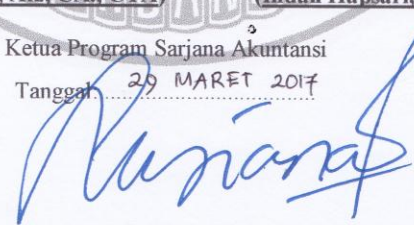
Tanggal: 29 MARET 2017

  
(Supriyati, S.E., M.Si., Ak., CA., CTA)

  
(Indah Hapsari, S.Ak., M.A., Ak)

Ketua Program Sarjana Akuntansi

Tanggal: 29 MARET 2017

  
(Dr. Luciana Spica Almilia, SE, M.Si, OIA, CPSAK)

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

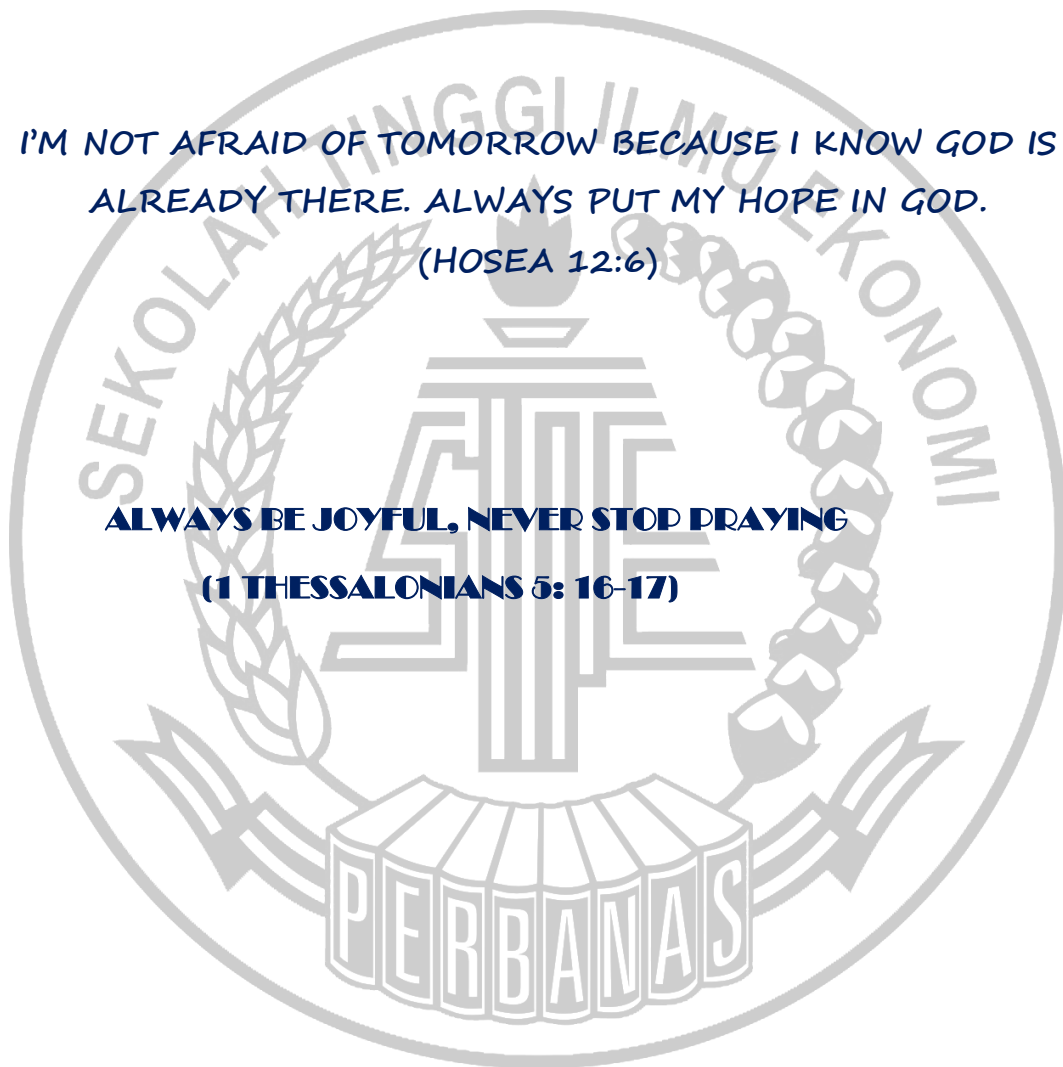
**Motto...**

*I'M NOT AFRAID OF TOMORROW BECAUSE I KNOW GOD IS  
ALREADY THERE. ALWAYS PUT MY HOPE IN GOD.*

*(HOSEA 12:6)*

**ALWAYS BE JOYFUL, NEVER STOP PRAYING**

**(1 THESSALONIANS 5: 16-17)**



## **Persembahan...**

*Glory to God.....*

Terimakasih Tuhan Yesus karena penyertaan-Mu, karunia-Mu, rancangan-Mu, dan berkat-Mu cintya bisa memperoleh dan menyelesaikan pendidikan di sekolah tinggi ini. Aku percaya didalam-Mu aku tak pernah gagal, berjalan bersama-Mu dalam setiap aspek hidup aku tak pernah dipermalukan, sekalipun pergumulan datang dan membuat aku terjatuh Engkau tak pernah membiarkan sampai tergeletak. Awal dari sebuah perjalanan aku menyerahkan masa depanku ke dalam tangan-Mu karena aku tau Engkau selalu menyediakan yang terbaik untuk anak-anak-Mu.

Untuk keluarga, Papa Mama dan Mas Adi.....

Aku persembahkan sebuah hasil studi yang sederhana ini untuk keluargaku papa, mama, dan mas adi. Terimakasih untuk segala apa yang sudah diberikan untuk cintya baik dukungan secara moril dan materiill juga semangat yang selalu diberikan, terutama doa yang selalu dipanjatkan sehingga Puji Tuhan cintya bisa menyelesaikan pendidikan ini hanya 3,5 tahun. Terimakasih pa,ma, dan mas adi.. doakan selalu supaya ilmu yang cintya peroleh dapat memberikan manfaat yang baik untuk masa depan cintya. Terimakasih sudah memberikan kesempatan kepada cintya untuk mendapatkan pendidikan yang tinggi demi hidup yang lebih baik di masa depan ❤️

Untuk Dosen Pembimbing dan Co Dosen Pembimbing Saya, Ibu Supriyati, S.E., M.Si., Ak., CA., CTA dan Ibu Indah Hapsari, S.Ak., M.A., Ak.....

Terima kasih yang sebesar-besarnya atas waktu dan bimbingan yang telah Ibu berikan selama proses penyelesaian Skripsi ini. Terima kasih Ibu atas kritik dan saran yang diberikan kepada saya sehingga saya dapat menyusun skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Terimakasih untuk arahan dan kritikan sehingga saya bisa belajar untuk menjadi lebih baik lagi baik dalam skripsi maupun perilaku. Terimakasih untuk setiap waktu yang akan menjadi pengalaman dan pembelajaran untuk saya

kedepan. Kiranya Tuhan memberkati Ibu dan keluarga atas kebaikan Ibu yang sudah diberikan kepada saya.

Untuk Dosen Wali Saya, Ibu Nur'Aini Rokhmania, S.Ak., M.Ak  
Terima kasih Ibu sudah menjadi dosen wali yang terbaik dan selalu ada untuk bersedia membantu memberikan saran dan kritiknya yang mempermudah saya selama proses perkuliahan khususnya sehingga saya dapat menyelesaikan kuliah dengan baik selama tujuh semester ini.

Terima kasih juga Saya sampaikan kepada seluruh Tim Dosen STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan waktu, ilmu pengetahuan dan pengalamannya kepada saya

Special Thanks to my amor Richard Frans.....  
So thankyou mor untuk semua perhatian, dukungan, kasih sayang, nasehat, dan selalu ada untuk aku. Terimakasih juga karena berkatmu aku bisa nyelesaiin skripsi di pendidikanku ini. Semoga ilmu yang selama ini aku dapatkan bisa berguna untuk aku dimasa depan. Terimakasih untuk semua bantuan yang sudah diberikan dan kesabaran yang selalu ada untuk aku, Tuhan selalu memberkati dan menyertai hidupmu. I love you baby... ❤️

Untuk Fullteam Priskila, Ninik, Rejong, Nisa, Eka.....  
Thankyou and love all of you my sweetness friends sudah menjadi teman, sahabat, saudara, dan keluarga semasa aku menempuh pendidikan. Terimakasih selama tujuh semester ini nemenin cintya terus, selalu ada disetiap situasi yang ada di hidup cintya, nasehat, bantuan, perhatian, dan dukungan. Semangat untuk kalian yang go sarjana para pejuang skripsi tetap semangat jangan putus asa. Doakan ilmu yang aku dapat bermanfaat di masa depanku kelak, thanks so full for my fullteam ❤️

Big thanks to Eka Dwi Jayanti.....  
Hai teman seperjuangan dan sepermainan terimakasih untuk setiap waktu yang sudah terlewati selama menyelesaikan kuliah. Maafkan yang diawal aku hanya melihat kamu dari rupa eh ternyata gataunya orangnya baik tidak seperti yang aku kira. Terimakasih untuk bantuan,



dukungan, dan segalanya. Akhirnya orang yang dulu saya benci sekarang menjadi partner dan lulus bareng, semoga kita bisa sukses bareng yaa dimasa depan, don;t forget me please see on next top...

Untuk Sahabat-Sahabatku Lainnya.....

Terimakasih untuk keluarga SKK atas pengalaman yang diberikan selama kuliah , Oktaviana Dian Charendra teman SMA yang selalu ada sampai sekarang, Dara Rizky Supriadi sahabat kecil yang masih berlanjut hingga seperti saudara terimakasih untuk doanya, dan sahabat penulis yang lainnya yang selalu care denganku. Terimakasih banyak rek....

Surabaya, 24 Februari 2017

Penulis



## KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya bagi penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sangat baik. Skripsi ini disusun dan diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi di STIE Perbanas Surabaya. Adapun judul dari skripsi ini adalah **“Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Persepsi Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penerapan *Self Assessment System*”**. Dalam Penyusunan skripsi ini juga tak lepas dari bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak, moril maupun materiil. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya dan tulus ikhlas kepada:

1. Bapak Dr. Lutfi, S.E., M.Fin selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
2. Ibu Dr. Luciana Spica Almilia, S.E., M.Si., QIA., CPSAK selaku Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surabaya.
3. Ibu Supriyati, S.E., M.Si., Ak., CA., CTA selaku Dosen Pembimbing dan Ibu Indah Hapsari, S.Ak., M.A., Ak selaku Co Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, waktu, nasehat, kritik, dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
4. Ibu Nur’Aini Rokhmania, S.E., Ak., M.A., Ak selaku Dosen wali yang telah membantu mengarahkan dan mendampingi penulis selama proses studi.

5. Ibu Pepie Diptyana, S.E., Ak., M.Si dan Ibu Dra. Nur Suci I. Mei Murni., Ak., M.M.CA selaku dosen penguji proposal yang telah memberikan saran-saran untuk perbaikan proposal skripsi pada saat ujian proposal.
6. Prof. Dr. Drs. R. Wilopo, Ak., M.Si., CFE dan Ibu Dra. Nur Suci I. Mei Murni., Ak., M.M.CA selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran-saran untuk perbaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Staff dan Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan juga memberikan banyak bantuan untuk kemudahan penulis selama menjalankan studi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Semoga segala bantuan dan jasa yang telah diberikan dengan tulus ikhlas mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membaca, khususnya bagi peneliti yang akan meneliti dengan topik yang sama.

Surabaya, 24 Februari 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SIAP UJI</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xvii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Landasan Teori.....	23
2.3 Kerangka Pemikiran.....	45
2.4 Hipotesis Penelitian.....	45
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>50</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	50
3.2 Batasan Penelitian .....	50
3.3 Identifikasi Variabel.....	51
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	51
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	54
3.6 Instrumen Penelitian.....	54
3.7 Teknik Analisis Data.....	57

<b>BAB IV</b>	<b>GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA</b>	<b>62</b>
4.1	Gambaran subyek Penelitian.....	62
4.2	Analisis Data .....	74
4.3	Pembahasan.....	96
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>101</b>
5.1	Kesimpulan.....	101
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	102
5.3	Saran.....	103

**DAFTAR RUJUKAN**

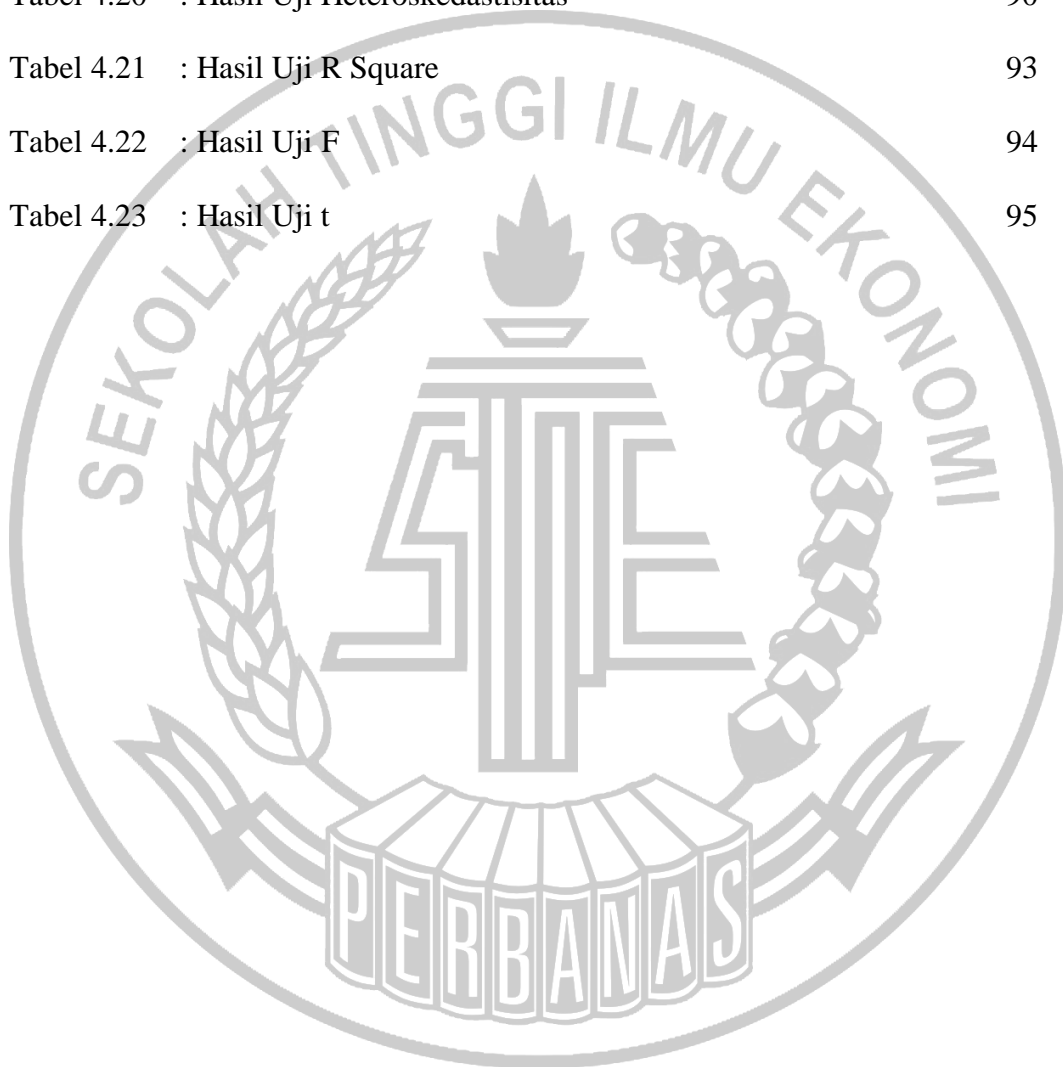
**LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 : Rancangan Kuesioner	55
Tabel 4.1 : Data Kuesioner Manual	64
Tabel 4.2 : Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 4.3 : Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	66
Tabel 4.4 : Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	67
Tabel 4.5 : Karakteristik Berdasarkan Jumlah Karyawan yang Ada Di Perusahaan	68
Tabel 4.6 : Karakteristik Berdasarkan Jenis/Status WP dalam Pengisian SPT	69
Tabel 4.7 : Karakteristik Berdasarkan Lama Berdiri Usaha/Lama Bekerja	70
Tabel 4.8 : Karakteristik Berdasarkan Omzet Per Tahun	71
Tabel 4.9 : Karakteristik Berdasarkan Siapa yang Membantu Menyusun SPT	72
Tabel 4.10 : Karakteristik Berdasarkan Pengetahuan Perpajakan	73
Tabel 4.11 : Hasil Uji Validitas	75
Tabel 4.12 : Hasil Uji Reliabilitas	76
Tabel 4.13 : Kategori Mean dari Skor Interval	78
Tabel 4.14 : Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	78
Tabel 4.15 : Distribusi Frekuensi Variabel Pemahaman Perpajakan	80
Tabel 4.16 : Distribusi Frekuensi Variabel Persepsi Sanksi Pajak	82

Tabel 4.17	: Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan	84
Tabel 4.18	: Hasil Uji Normalitas	86
Tabel 4.19	: Hasil Uji Multikolinieritas	88
Tabel 4.20	: Hasil Uji Heteroskedastisitas	90
Tabel 4.21	: Hasil Uji R Square	93
Tabel 4.22	: Hasil Uji F	94
Tabel 4.23	: Hasil Uji t	95



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran	45





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian (Manual dan Elektronik)

Lampiran 2 : Tabulasi Data

Lampiran 3 : Hasil Analisis Statistik dengan SPSS 21



**THE INFLUENCE UNDERSTANDING OF TAXATION, PERCEPTION OF  
TAX PENALTIES, AND QUALITY SERVICE OF TAX TO TAXPAYER  
COMPLIANCE IN SELF ASSESSMENT SYSTEM  
IMPLEMENTATION**

**Dewi Cintya Rahajeng**

**2013310612**

STIE Perbanas Surabaya

Email: [dewicintya16@gmail.com](mailto:dewicintya16@gmail.com)

**ABSTRACT**

*Every person who has the income required to pay taxes and must register as a taxpayer. in fact Indonesia from tax revenue does not always meet the revenue target. Indonesia to reform the taxation system, namely the implementation of self assessment system which aims for a more transparent. This research purpose is to know understanding of taxation, tax penalties perception and quality of service tax on tax compliance taxpayers. The population of taxpayers who are in a Java environment KPP I and II and got a sample of 125 respondents. This study aims to determine the understanding of taxation, tax penalties and the perception of quality of service tax on tax compliance in view of the tax reform, namely the implementation of self-assessment system. The population of taxpayers who are in a Java environment KPP I and II and got a sample of 125 respondents. Collecting data in this research using questionnaires manual and electronic questionnaires and using regression analysis techniques. The results showed that perception of tax penalties and the quality of tax services that have a significant positive influence Taxpayer Compliance in the implementation of self-assessment system, while understanding do not have a significant positive for Taxpayer Compliance in implementation of self assessment system.*

**Keywords:** *understanding of taxation, perception of tax penalties, quality service of tax, self assessment system, compliance taxpayers*

**PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, PERSEPSI  
SANKSI PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN  
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK DALAM PENERAPAN  
SELF ASSESSMENT SYSTEM**

**Dewi Cintya Rahajeng**

2013310612

STIE Perbanas Surabaya

Email: [dewicintya16@gmail.com](mailto:dewicintya16@gmail.com)

**ABSTRAK**

Setiap orang yang mempunyai penghasilan wajib membayar pajak dan wajib mendaftarkan diri sebagai wajib pajak. pada kenyataannya pendapatan Indonesia dari pajak tidak selalu memenuhi target pendapatan. Indonesia melakukan reformasi dalam perpajakan yaitu penerapan *self assessment system* dimana bertujuan untuk sistem pajak yang lebih tansparan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemahaman perpajakan, persepsi sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Populasi dalam penelitian ini wajib pajak yang berada dalam KPP lingkungan Jatim I dan II dan mendapat sampel sejumlah 125 responden. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner manual dan kuesioner elektronik dan menggunakan teknik analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya persepsi sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak yang mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam penerapan *self assessment system*, sementara pemahaman perpajakan tidak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam penerapan *self assessment system*.

**Kata Kunci :** Pemahaman Perpajakan, Persepsi Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, *Self Assessment System*, Kepatuhan Wajib Pajak