



**PENGARUH TANGGUNG JAWAB MORAL,
SANKSI PERPAJAKAN, PENERAPAN SISTEM
E-FILING, PEMAHAMAN PERATURAN
PERPAJAKAN, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPATUHAN PELAPORAN
WAJIB PAJAK
(STUDI EMPIRIS PADA WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA JEPARA)**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Diajukan oleh:

ELY FATMAWATI

NIM. 201412240

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

2019

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH TANGGUNG JAWAB MORAL, SANKSI PERPAJAKAN,
PENERAPAN SISTEM *E-FILING*, PEMAHAMAN PERATURAN
PERPAJAKAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN
PELAPORAN WAJIB PAJAK
(STUDI EMPIRIS PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA JEPARA)**

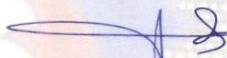
Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Kudus,

2019

Mengetahui,
Ketua Program Studi Akuntansi

Pembimbing I

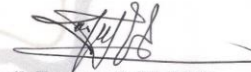
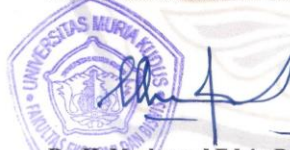


Sri Mulyani, SEI, M.Si
NIDN. 0611018202

Nafi' Inayati Zahro, SE, M.Si
NIDN. 0603088501

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Pembimbing II



Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM
NIDN. 0618066201

Nanik Ermawati, SE, M.Si
NIDN. 2116098601

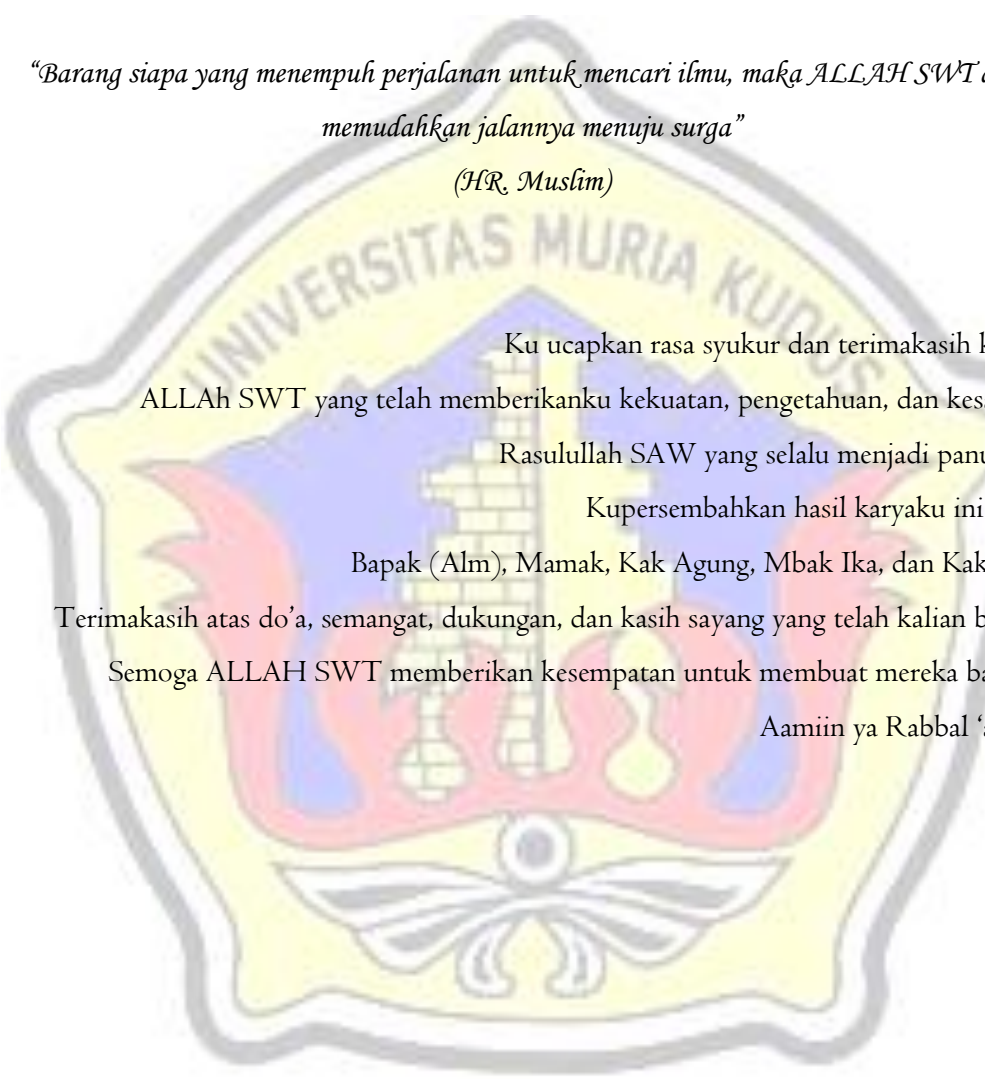
MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Percayalah sepuluh kesusahan dan kesedihan yang kau rasakan hari ini, ALLAH SWT akan bukakan ribuan pintu kebahagiaan dan kedamaian buah dari kesabaran dan ketabahan hatimu”

(Muhammad Assaewad)

“Barang siapa yang menempuh perjalanan untuk mencari ilmu, maka ALLAH SWT akan memudahkan jalannya menuju surga”

(HR, Muslim)



Ku ucapkan rasa syukur dan terimakasih kepada ALLAH SWT yang telah memberikanku kekuatan, pengetahuan, dan kesabaran Rasulullah SAW yang selalu menjadi panutanku Kupersembahkan hasil karyaku ini untuk Bapak (Alm), Mamak, Kak Agung, Mbak Ika, dan Kak Tajib Terimakasih atas do'a, semangat, dukungan, dan kasih sayang yang telah kalian berikan Semoga ALLAH SWT memberikan kesempatan untuk membuat mereka bahagia. Aamiin ya Rabbal 'alamin

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

**PENGARUH TANGGUNG JAWAB MORAL, SANKSI PERPAJAKAN,
PENERAPAN SISTEM E-FILING, PEMAHAMAN PERATURAN
PERPAJAKAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN
PELAPORAN WAJIB PAJAK
(STUDI EMPIRIS PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG
TERDAFTAR DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JEPARA)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

ELY FATMAWATI
NIM. 201412240

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada hari Sabtu, tanggal 26 Januari
2019 dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua

Ashari, SE., M.Si., Ak, CP, CPA
NIDN. 0608127602

Sekretaris

Nafi' Inayati Zahro, SE., M.Si
NIDN. 060308601

Anggota

Nita Andriyani B, SE., M.Si., Akt
NIDN. 0614108502

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM
NIDN. 0618066201

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“Pengaruh Tanggung Jawab Moral, Sanksi Perpajakan, Penerapan Sistem *e-Filing*, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara)”** adalah hasil penulisan saya sendiri. Sepanjang sepengetahuan saya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi dan sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang dijadikan sebagai acuan atau kutipan yang telah disebutkan dalam daftar pustaka.

Kudus, November 2018

Penyusun,

ELY FATMAWATI
NIM. 201412240

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tanggung jawab moral, sanksi perpajakan, penerapan sistem *e-filing*, pemahaman peraturan perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jepara. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner. Metode yang digunakan untuk pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu *simple random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS versi 23. Hasil penelitian yang diperoleh yaitu tanggungjawab moral dan penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak di KPP Pratama Jepara. Sedangkan sanksi perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan, dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jepara.

Kata kunci: Tanggung Jawab Moral, Sanksi Perpajakan, Penerapan Sistem *e-Filing*, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak.

ABSTRACT

The research aims to find out the influence of moral responsibility, taxation sanctions, the application of e-filing system, understanding tax regulations, and service quality to compliance of individual taxpayer reporting. Respondents in this research were individual taxpayers registered at KPP Pratama Jepara. The data used in this research is primary data which is done by distributing questionnaires. The method used for sampling in this research is simple random sampling with a sample of 100 individual taxpayers. The analytical method used in this research is multiple linear regression analysis using SPSS version 23. The research results obtained are moral responsibility and the application of the e-filing system has a positive and significant effect on the compliance of individual taxpayer reporting in KPP Pratama Jepara. While taxation sanctions, understanding of tax regulations, and the service quality does not affect the compliance of individual taxpayer reporting in KPP Pratama Jepara.

Keyword: Moral Responsibility, Taxation Sanctions, Application of e-Filing System, Understanding Tax Regulations, Service Quality, Taxpayer Reporting Compliance.



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah puji syukur atas kehadiran ALLAH SWT atas karunia, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Tanggung Jawab Moral, Sanksi Perpajakan, Penerapan Sistem *e-Filing*, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara)**. Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana (S1) program studi Akuntansi fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Selama proses penulisan ini bimbingan, arahan, bantuan, motivasi, dan dukungan saya dapatkan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Allah SWT, segala puji saya sampaikan kepada ALLAH SWT atas karunia, rahmat, dan hidayah-Nya yang senantiasa memberikan kekuatan dan ketabahan serta memberikan petunjuk sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

2. Mamak, kak Agung, mbak Ika, dan kak Tajib yang saya sayangi yang telah memberikan kasih sayang, doa, semangat, dan dukungan untuk kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Bapak Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Ibu Sri Mulyani, SEI, M.Si, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
5. Ibu Nafi' Inayati Zahro, SE, M.Si dan Ibu Nanik Ermawati, SE, M.Si selaku dosen pembimbing I dan II yang telah meluangkan waktunya untuk terus membimbing dan memberikan arahan dengan penuh kesabaran sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Bapak, Ibu dosen, dan Staf Pengajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberikan ilmunya dengan penuh keikhlasan dan kesabaran sehingga saya mampu mengimplementasikan ilmu tersebut di skripsi ini.
7. Icha, Kak Shin, Fita, Yuni, dan Nova yang selalu memberikan dukungan, saran, dan semangatnya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Teman-teman Akuntansi kelas D angkatan 2014 yang telah memberikan keceriaan, keseruan, kebersamaan, dan kekompakan selama perkuliahan.
9. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara yang telah memberikan data yang dibutuhkan penulis dan memberikan izin untuk melakukan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara.

10. Semua pihak yang tidak mampu penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga segala kebaikan dan bantuan tersebut mendapat balasan dari ALLAH SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih mempunyai kekurangan dan kesalahan serta jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan kritikan dan saran demi perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak. Aamiin

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Kudus, November 2018

Penulis,

ELY FATMAWATI

NIM. 201412240

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DALAM	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup	8
1.3. Rumusan Masalah	9
1.4. Tujuan Penelitian.....	9
1.5. Kegunaan Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Landasan Teori	11
2.1.1. Teori Perilaku Terencana (<i>Theory of Planned Behavior</i>).....	11
2.1.2. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	13
2.1.3. Pajak.....	13
2.1.4. Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak	15
2.1.5. Tanggung Jawab Moral	15
2.1.6. Sanksi Perpajakan	16
2.1.7. Penerapan Sistem <i>e-Filing</i>	17
2.1.8. Pemahaman Peraturan Perpajakan.....	17
2.1.9. Kualitas Pelayanan.....	18
2.2. Penelitian Terdahulu.....	19
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	21
2.4. Hipotesis	23

2.4.1.	Tanggung Jawab Moral Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak.....	24
2.4.2.	Sanksi Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak.....	25
2.4.3.	Penerapan Sistem <i>e-Filing</i> Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak.....	26
2.4.4.	Pemahaman Peraturan Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak.....	27
2.4.5.	Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		30
3.1.	Rancangan Penelitian	30
3.2.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	30
3.2.1.	Variabel Dependen	30
3.2.1.1.	Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak.....	30
3.2.2.	Variabel Independen	31
3.2.2.1.	Tanggung Jawab Moral.....	31
3.2.2.2.	Sanksi Perpajakan	32
3.2.2.3.	Penerapan Sistem <i>e-Filing</i>	32
3.2.2.4.	Pemahaman Peraturan Perpajakan	33
3.2.2.5.	Kualitas Pelayanan	33
3.3.	Jenis dan Sumber Data	34
3.4.	Populasi dan Sampel	34
3.5.	Metode Pengumpulan Data	35
3.6.	Metode Pengolahan Data.....	36
3.7.	Analisis Data	36
3.7.1.	Analisis Statistik Deskriptif.....	36
3.7.2.	Uji Instrumen Penelitian	36
3.7.2.1.	Uji Validitas	37
3.7.2.2.	Uji Reliabilitas	37
3.7.3.	Uji Asumsi Klasik.....	37
3.7.3.1.	Uji Normalitas	37
3.7.3.2.	Uji Multikolonieritas.....	37
3.7.3.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	38
3.7.4.	Analisis Regresi Linier Berganda	38

3.7.5.	Pengujian Hipotesis	39
3.7.5.1.	Koefisien Determinasi (R^2).....	39
3.7.5.2.	Uji F	40
3.7.5.3.	Uji t	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		41
3.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian	41
3.1.1.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	41
3.1.2.	Karakteristik Identitas Responden	41
3.2.	Analisis Data	43
3.2.1.	Analisis Statistik Deskriptif.....	43
3.2.2.	Uji Instrumen Penelitian	45
3.2.2.1.	Uji Validitas	45
3.2.2.2.	Uji Reliabilitas	46
3.2.3.	Uji Asumsi Klasik.....	47
3.2.3.1.	Uji Normalitas	47
3.2.3.2.	Uji Multikolonieritas.....	47
3.2.3.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	48
3.2.4.	Analisis Regresi Linier Berganda	48
3.2.5.	Pengujian Hipotesis	50
3.2.5.1.	Koefisien Determinasi (R^2).....	50
3.2.5.2.	Uji Statistik F	51
3.2.5.3.	Uji Statistik t	51
4.3.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	53
4.3.1.	Pengaruh Tanggung Jawab Moral Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak	53
4.3.2.	Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak	54
4.3.3.	Pengaruh Penerapan Sistem <i>e-Filing</i> Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak	55
4.3.4.	Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak	56
4.3.5.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak	57
BAB V PENUTUP.....		59
5.1.	Kesimpulan.....	59

5.2. Keterbatasan	59
5.3. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Realisasi Penerimaan Pajak DJP	2
Tabel 1.2 Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Jepara	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 4.1 Rincian Pembagian Kuesioner	41
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	43
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	43
Tabel 4.6 Hasil Uji Statistik Deskriptif	44
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas	45
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolonieritas	48
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	48
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	49
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi	50
Tabel 4.14 Hasil Uji F	51
Tabel 4.15 Hasil Uji t	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Teori Perilaku Terencana (TPB)	11
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis	22



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Penelitian

Lampiran II Data Penelitian

Lampiran III Tabulasi Identitas Responden

Lampiran IV Tabulasi Jawaban Responden

Lampiran V Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Lampiran VI Hasil Uji Validitas

Lampiran VII Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran VIII Hasil Uji Normalitas

Lampiran IX Hasil Uji Multikolonieritas

Lampiran X Hasil Uji Heteroskedastisitas

Lampiran XII Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Lampiran XIII Hasil Uji F

Lampiran XIV Hasil Uji t

Lampiran XV Surat Izin Penelitian dari KPP Pratama Jepara

Lampiran XVI Surat Bukti Telah Melakukan Penelitian