

PENGARUH SANKSI PAJAK, SISTEM PELAYANAN
PERPAJAKAN, NORMA SUBJEKTIF DAN NORMA
MORAL TERHADAP KEPATUHAN DALAM
PELAPORAN SPT WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI



OLEH:
MELIANA HINDARTO TABBRANI
3203015023

JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2019

PENGARUH SANKSI PAJAK, SISTEM PELAYANAN PERPAJAKAN,
NORMA SUBJEKTIF DAN NORMA MORAL TERHADAP
KEPATUHAN DALAM PELAPORAN SPT
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

SKRIPSI
Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Meperoleh Gelar Sarjana Akuntansi
Jurusan Akuntansi

OLEH:
MELIANA HINDARTO TABBRANI
3203015023

JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2019

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

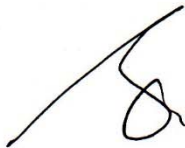
**PENGARUH SANKSI PAJAK, SISTEM PELAYANAN
PERPAJAKAN, NORMA SUBJEKTIF DAN NORMA
MORAL TERHADAP KEPATUHAN DALAM
PELAPORAN SPT WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI**

Oleh:

MELIANA HINDARTO TABBRANI
3203015023

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Dosen Pembimbing I,



(Dr. Dian Purnama Sari, SE., MSA.)

Tanggal 9 Januari 2019

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Meliana Hindarto Tabbrani 3203015023
Telah diuji pada tanggal 26 Januari 2019 dan dinyatakan lulus oleh tim penguji.

Ketua Tim Penguji:



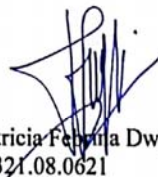
(Drs. Simon Hariyanto, M.Ak., Ak., QIA.)
NIK 321.85.0111

Mengetahui:

Dekan,


(Dr. Lodovicus Lasdi, MM.)
NIK. 321.99.0370

Ketua Jurusan,



(S. Patricia Febria Dwijayanti, SE., MA.)
NIK. 321.08.0621

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Meliana Hindarto Tabbrani

NRP : 3203015023

Judul Skripsi : Pengaruh Sanksi Pajak, Sistem Pelayanan Perpajakan,
Norma Subjektif dan Norma Moral Terhadap Kepatuhan
Dalam Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi.

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (digital library Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 9 Januari 2019
Yang Menyatakan,



(Meliana Hindarto Tabbrani)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kelimpahan rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul “Pengaruh Sanksi Pajak, Sistem Pelayanan Perpajakan, Norma Subjektif dan Norma Moral Terhadap Kepatuhan dalam Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi”. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi dari Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Penulis juga berterima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, kritik, dan saran dalam penyelesaian tugas akhir, yaitu:

1. Dr. Lodovicus Lasdi, MM., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. S, Patricia Febrina Dwijayanti, SE., MA. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Dr. Dian Purnama Sari, SE., MSA. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu untuk membimbing dan mendukung dalam penyelesaian tugas akhir skripsi ini.
4. Terima kasih kepada Bapak Ronny Irawan, SE., M.Si., QIA., Ak., Ibu Susanna Hartanto, MM., SE., dan Ibu Ika Fransisca M.Si., SE., yang telah berpartisipasi dalam pilot test.
5. Terima kasih kepada Bapak dan Ibu staff perpustakaan dan lab riset Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah membantu kelancaran proses penulisan skripsi hingga selesai.
6. Terima kasih kepada keluarga Panjalu dan keluarga besar Sutjiono yang telah membantu memberikan dukungan kepada penulis baik dalam moril dan materil terlebih dukungan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan hingga selesai.
7. Terima kasih kepada Putra Soliman dan keluarga yang telah memberikan dukungan, dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi hingga selesai.

8. Terima kasih kepada teman penulis Inge Anggrayni dan Stefanie Roshan yang telah bersama berjuang dari semester satu hingga selesai menulis skripsi ini.
9. Terima kasih kepada Cathrine Chandra dan Devianti Tjoanto yang telah meminjamkan buku kepada penulis.
10. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi pada penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih belum sempurna, sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran yang membangun. Semoga dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan dan manfaat bagi semua pihak yang membaca.

Surabaya, 9 Januari 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	8
2.2 Peneliti Terdahulu.....	16
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	20
2.4 Rerangka Konseptual.....	23
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian.....	24
3.2 Identifikasi, Desain Oprasional, dan Pengukuran Variabel.....	24
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	27
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	28
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Penyampelan.....	28
3.6 Analisis Data.....	29
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	32
4.2 Deskripsi Data.....	33
4.3 Hasil Analisis Data.....	36
4.4 Pembahasan.....	43
BAB 5 SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	46
5.2 Keterbatasan.....	47
5.3 Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbedaan dan Persamaan Peneliti Terdahulu.....	18
Tabel 4.1 Sampel dan Jumlah Kuisisioner yang Diolah.....	32
Tabel 4.2 Rekapitulasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Tabel 4.3 Rekapitulasi Responden Berdasarkan Umur.....	33
Tabel 4.4 Rekapitulasi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	34
Tabel 4.5 Rekapitulasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	35
Tabel 4.6 Rekapitulasi Responden Berdasarkan Penghasilan.....	35
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Validitas.....	37
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas Diskriminan.....	39
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	40
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Kecocokan Keseluruhan Model.....	41
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Model Struktural.....	41

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Rerangka Konseptual.....	23

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
- Lampiran 3. Data Responden Berdasarkan Umur
- Lampiran 4. Data Responden Berdasarkan Pendidikan
- Lampiran 5. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan
- Lampiran 6. Data Responden Berdasarkan Penghasilan
- Lampiran 7. Hasil Uji Validitas
- Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Diskriminan
- Lampiran 9. Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 10. Hasil Uji Kecocokan Keseluruhan Model
- Lampiran 11. Hasil Uji Model Struktural

ABSTRAK

Kepatuhan wajib pajak dipandang sebagai faktor yang memegang peranan penting dalam peningkatan atau penurunan jumlah penerimaan pajak suatu daerah. Sanksi dalam perpajakan, diberikan oleh Dirjen Pajak untuk wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakan yang diatur dalam UU perpajakan. Pelayanan pajak yang baik diharapkan dapat membawa pengaruh baik pula untuk wajib pajak agar memenuhi kewajiban perpajakannya. Norma subjektif adalah norma yang ada karena dorongan pada lingkungan sekitar sedangkan norma moral merupakan norma yang ada pada masing-masing orang.

Penelitian ini bersifat kuantitatif, yang bertujuan untuk menguji faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel independen dalam penelitian ini adalah sanksi pajak, sistem pelayanan perpajakan, norma subjektif dan norma moral. Objek penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang ada di Kota Surabaya. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 50 wajib pajak dengan teknik penyampelan incidental sampling. Sumber data primer dengan cara memberikan kuisioner kepada wajib pajak. Teknik analisis menggunakan bootstrap dengan bantuan software PLS.

Hasil penelitian menunjukkan sanksi pajak dan norma subjektif berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sistem pelayanan perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak dan norma moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: *Sanksi pajak, sistem pelayanan perpajakan, norma subjektif, norma moral, kepatuhan wajib pajak.*

**THE EFFECT OF TAX SANCTIONS, TAX SERVICE SYSTEMS,
SUBJECTIVE NORMS AND MORAL NORMS ON
COMPLIANCE IN INDIVIDUAL TAX PAYER
OF REPORTING SPT**

ABSTRACT

Taxpayer's compliance is seen as a factor that plays an important role in increasing or decreasing the amount of tax revenue in a region. Sanctions in taxation are given by the Director General of Taxes for taxpayers who do not fulfill tax obligations stipulated in the tax law. A good tax service is expected to have a good influence on taxpayers to fulfill their tax obligations. Subjective norms are the norms that exist because of encouragement to the surrounding environment while moral norms are the norm that exists in each person.

This is a quantitative research, which aims to examine the factors that influence taxpayer compliance. The independent variables in this study are tax sanctions, tax service systems, subjective norms and moral norms. The object of this research is the individual taxpayer in the city of Surabaya. The sample used in this study is 50 taxpayers with incidental sampling technique. The primary data sources obtained by giving questionnaires to taxpayers. The technique for analyzing is using bootstrap with the help of PLS software.

The results showed tax sanctions and subjective norms had a positive effect on taxpayer compliance, while the tax service system had a negative effect on taxpayer compliance and moral norms did not affect taxpayer compliance.

Keywords: *tax sanctions, tax service systems, subjective norms, moral norms, taxpayer's compliance.*