

**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, PELAYANAN FISKUS, DAN
KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR
PAJAK PEMILIK *ONLINE SHOP* DI SURABAYA**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi
Program Studi Akuntansi**



Diajukan Oleh :

MELINDA APRILIA KRISTANTI

NPM : 14430050

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

2018

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MELINDA APRILIA KRISTANTI

NPM : 14430050

Alamat : BANYU URIP WETAN IV C NO 22

Program Studi : AKUNTANSI

Fakultas : EKONOMI

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, PELAYANAN FISKUS, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK PEMILIK *ONLINE SHOP* DI SURABAYA** adalah benar-benar karya sendiri dan bebas plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 20 Februari 2018

Yang Membuat Pernyataan



MELINDA APRILIA KRISTANTI

NPM : 14430050

SKRIPSI

PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, PELAYANAN FISKUS, DAN
KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR
PAJAK PEMILIK *ONLINE SHOP* DI SURABAYA

Diajukan Oleh:

MELINDA APRILIA KRISTANTI

NPM : 14430050

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING I



Drs. Ec. IMAN KARYADI, MM., Ak., CA

Tanggal, 15/2/2018

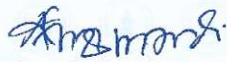
DOSEN PEMBIMBING II



MEGA ROSDIANA, SE., M.Ak., CPAI

Tanggal, 19/2/2018

KETUA PROGRAM STUDI



LILIK MARDIANA, SE., M.Ak., Ak., CA

Tanggal, 20 Februari 2018

SKRIPSI

PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, PELAYANAN FISKUS, DAN
KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR
PAJAK PEMILIK *ONLINE SHOP* DI SURABAYA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

MELINDA APRILIA KRISTANTI

NPM : 14430050

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

Anggota Dosen Penguji Lain



Drs. Ec. IMAN KARYADI, MM., Ak., CA



RISAWATI, SE.,M.Ak



SUKAMTO, SE.,M.Ak

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar sarjana akuntansi

Tanggal, 7 Februari 2018



LILIK MARDIANA, SE., M.Ak., Ak., CA

Ketua Program Studi

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur yang tidak terhingga kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan Berkah dan KaruniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul :

PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, PELAYANAN FISKUS, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK PEMILIK *ONLINE SHOP* DI SURABAYA

Skripsi ini disusun guna untuk melengkapi syarat untuk memperoleh gelar sarjana akuntansi di Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak memiliki kekurangan dan jauh dari sempurna, karena keterbatasan pengetahuan dan waktu yang dimiliki penulis, namun penulis berharap agar skripsi ini bisa memberikan manfaat bagi pembaca.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ungkapan terimakasih yang tulus kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karuniaNya yang selalu dilimpahkan kepada penulis.
2. Mama dan Papa tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan, perhatian, dan pengorbanan yang begitu luar biasa. Terimakasih ma pa “Semoga mama dan papa selalu dalam lindungan Tuhan”.

3. Bapak Prof. H. Sri Harmadji, dr., Sp. THT-KL(K) selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Bapak Drs. Ec. Iman Karyadi, MM., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya dan juga sebagai dosen pembimbing satu.
5. Ibu Lilik Mardiana, SE., M.Ak., Ak., CA selaku Ketua Program Studi Jurusan Akuntansi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
6. Ibu Mega Rosdiana, SE., M.Ak., CPAI selaku dosen pembimbing dua yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan pada penulis dari awal sampai dengan selesainya skripsi ini.
7. Bapak Sukamto, SE., M.Ak., selaku dosen wali yang telah membantu dan memberikan bimbingannya saat penulis menimba ilmu di Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
8. Seluruh Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya atas segala pengetahuan yang telah diberikan selama penulis menempuh perkuliahan.
9. Seluruh Staff Karyawan Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, yang telah banyak membantu penulis selama proses perkuliahan.
10. Keluarga besar saya, adek Gerry, De Pung, Mama Tin, Ayah Heri, Ayah Ji, De Indah, Tante Amik dan semua yang tidak bisa disebut satu-satu yang selalu mendukung dalam doa.
11. Sahabat-sahabatku Kak Gio, Alan, Onyayud, Mbak Nensi, terimakasih atas dukungan dan bantuannya.

12. Buat ko Yuliwantono Wirawan selaku atasan ditempat saya bekerja yang telah banyak membantu saya, terimakasih banyak sudah memberikan saya kesempatan untuk menyelesaikan skripsi saya. Mohon maaf kalau saya sering kali tidak masuk kantor.
13. Buat teman-teman akuntansi G angkatan 2014 terimakasih yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
14. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat menjadi sumber informasi dan pengetahuan serta bermanfaat bagi perkembangan ilmu ekonomi, khususnya ilmu akuntansi bagi penulis dan bagi pembaca.

Surabaya, Januari 2018

MELINDA APRILIA KRISTANTI

ABSTRAK

Penggunaan internet yang tinggi membuat masyarakat memanfaatkan media sosial untuk mendapatkan penghasilan dengan melihat peluang bisnis melalui media sosial. Membuka usaha secara *online* yang saat ini banyak diminati. Media sosial instagram yang saat ini banyak diminati masyarakat sebagai media untuk membuka *online shop*. Pemerintah melihat hal ini sebagai potensi untuk menarik pajak atas transaksi *online*. Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah pengetahuan pajak, pelayanan fiskus, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh pada kepatuhan membayar pajak pemilik *online shop*. Populasi yang digunakan adalah pemilik online shop di Surabaya yang ada disitus instagram. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner. Pengujian dilakukan dengan menggunakan analisis statistik yaitu uji asumsi klasik, analisis regresi, koefisien determinasi, uji F dan uji T.

Kata kunci : **Kepatuhan Membayar Pajak Penghasilan, *Online Shop*.**

ABSTRAC

High use of the internet makes people use social media to earn income by looking at business opportunities through social media. Opening an online business that is currently in great demand. Social media instagram that is currently in great demand by the public as a medium to open an online shop. The government sees this as a potential to attract taxes on online transactions. This study aims to test whether the tax knowledge, tax service, and taxpayer awareness affect the compliance of paying taxes online shop owner. The population used is the owner of an online shop in Surabaya which is on the site of instagram. Data were obtained by distributing questionnaires. Data were obtained by distributing questionnaires. To analyze the data, it used statistic analyze that is classic assumption test, regression analyze, coefficient of determination, F test and T test.

*Keywords : **Tax Compliance, Online Shop***

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
HALAMAN PESETUJUAN	iii
HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Perpajakan di Indonesia	11
2.1.2 Pajak Penghasilan	12
2.1.3 Pengetahuan Pajak	15
2.1.4 Pelayanan Fiskus	16

2.1.5 Kesadaran Wajib Pajak	16
2.1.6 Kepatuhan Wajib Pajak	17
2.1.7 <i>E-Commerce</i>	20
2.1.8 Hubungan Antara Pengetahuan Pajak, Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Pajak.....	22
2.2 Penelitian Sebelumnya	24
2.3 Hipotesis dan Model Analisis	26
2.3.1 Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak	26
2.3.2 Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Pajak	26
2.3.3 Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak	27
2.3.4 Model Analisis	28

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian	30
3.2 Populasi dan Sampel	30
3.3 Identifikasi Variabel	32
3.3.1 Definisi Operasional Variabel	32
3.3.1.1 Variabel Independen (X)	32
3.3.1.2 Variabel Dependen (Y)	33
3.4 Jenis dan Sumber Data	34
3.5 Prosedur Pengumpulan Data	34
3.6 Tehnik Analisis	36
3.6.1 Analisis Data	36
3.6.1.1 Uji Validitas Data	36

3.6.1.2 Uji Reliabilitas	36
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	36
3.6.2.1 Uji Normalitas	36
3.6.2.2 Uji Multikolinieritas	37
3.6.2.3 Uji Heteroskedasitas	38
3.6.3 Analisis Regresi	38
3.6.4 Uji Hipotesis	39
3.6.4.1 Koefisien Determinasi (R^2)	40
3.6.4.2 Uji Signifikansi Parameter Simultan (Uji Statistik F)	40
3.6.4.3 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Subyek Penelitian	42
4.2 Hasil Penelitian	43
4.2.1 Uji Validitas	44
4.2.2 Uji Reliabilitas	44
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	45
4.2.3.1 Uji Normalitas	45
4.2.3.2 Uji Multikolinearitas	46
4.2.3.3 Uji Heteroskedasitas	46
4.3 Analisis Model dan Pengujian Hipotesis	47
4.3.1 Analisis Regresi	47
4.3.2 Uji F	47
4.3.3 Uji T	48

4.3.4 Koefisien Determinasi (R^2)	49
4.4 Pembahasan	49
4.4.1 Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak	50
4.4.2 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Pajak	50
4.4.3 Pengaruh Kesadaran WP Terhadap Kepatuhan Pajak	52
4.4.4 Hasil Presentase <i>Online Shop</i> Yang Patuh dan Yang Tidak Patuh....	53

BAB V SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN

5.1 Simpulan	54
5.2 Saran	54
5.3 Keterbatasan Penelitian	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

TABEL 2.1 Penelitian Terdahulu	24
TABEL 3.1 Skala Likert Penelitian	35
TABEL 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pengguna Internet Dari APJII	2
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	29

