

**PENGARUH TAX AMNESTY,
PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS DAN
E-SYSTEM TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana S1

Program Studi Akuntansi



Disusun oleh :

Rohmatul Ulyah

NIM : 31401506106

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI AKUNTANSI SEMARANG**

2018

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama = Rohmatul Ulyah

NIM = 31401506106

Program Studi = S1 - Akuntansi

Fakultas = Ekonomi

Alamat Asal = Ds. Dukun Rt.01/04 Kec. Karangtengah Kab. Demak

No.Hp/Email = 085225981890/rulyah8@gmail.com.

Dengan ini menyatakan karya ilmiah berupa skripsi dengan judul :

“ Pengaruh *Tax Amnesty*, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan E-System terhadap Kepatuhan Wajib Pajak “

Telah menyetujuinya menjadi milik Universitas Islam Sultan Agung Semarang serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif untuk disimpan, dialih mediakan, dikelola dalam pangkalan data dan dipublikasikan di internet atau media lain untuk kepentingan akademisi selama masih tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh, apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk muatan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Semarang, 3 Desember 2018



Rohmatul Ulyah

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama = Rohmatul Ulyah
NIM = 31401506106
Program Studi = S1 - Akuntansi
Fakultas = Ekonomi
Alamat Asal = Ds. Dukun Rt.01/04 Kec. Karangtengah Kab. Demak
No.Hp/Email = [085225981890](tel:085225981890)/rulyah8@gmail.com.

Dengan ini menyatakan karya ilmiah berupa skripsi dengan judul :

“ Pengaruh *Tax Amnesty*, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan E-System terhadap Kepatuhan Wajib Pajak “

Telah menyetujuinya menjadi milik **Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang** serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif untuk disimpan, dialih mediakan, dikelola dalam pangkalan data dan dipublikasikan di internet atau media lain untuk kepentingan akademisi selama masih tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh, apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk muatan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Semarang, 3 Desember 2018



Skripsi

**PENGARUH *TAX AMNESTY*, PENGETAHUAN PERPAJAKAN,
PELAYANAN FISKUS DAN *E-SYSTEM* TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK**

**Disusun Oleh :
Rohmatul Ulyah
31401506106**

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya
dapat diajukan dihadapan sidang panitia ujian skripsi
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 13 September 2018

Pembimbing,



Maya Indriastuti, SE., M.Si., Ak., CA
NIK. 211406021

**PENGARUH *TAX AMNESTY*, PENGETAHUAN
PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS DAN *E-SYSTEM*
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

Disusun Oleh :

Rohmatul Ulyah

NIM : 31401506106

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 23 November 2018

Susunan Dewan Penguji

Dosen Pembimbing

Dosen Penguji



Maya Indriastuti, SE., M.Si., Ak., CA
NIK. 211406021



Dr. H. M. Ja'far Shodiq, SE., S.Si., M.Si., Akt, CA
NIK : 211498009

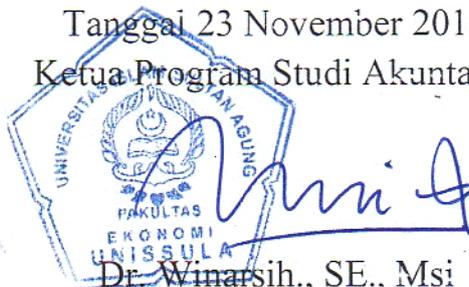


Lisa Kartikasari, SE,Msi,Ak.
NIK : 211402010

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh gelar sarjana ekonomi

Tanggal 23 November 2018

Ketua Program Studi Akuntansi



Dr. Winarsih., SE., Msi
NIK : 211415029

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rohmatul Ulyah

NIM : 31401506106

Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Akuntansi

dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **Pengaruh *Tax Amnesty*, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan *E-system* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak** benar bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 3 Desember 2018

Yang membuat pernyataan



Rohmatul Ulyah
NIM. 31401506106

ABSTRAK

Penerimaan pajak di Indonesia selalu mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, namun hal ini tidak diimbangi dengan tingkat rasio pajak yang ada, hal ini dapat dikatakan bahwa penerimaan pajak di Indonesia belum optimal sehingga dapat dioptimalkan dengan cara meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *tax amnesty*, pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus dan *e-system* terhadap kepatuhan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini yaitu wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Barat dengan memperoleh sampel sebanyak 55 responden dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik analisa dalam penelitian ini menggunakan Teknik Regresi Linier Berganda dengan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Hasil analisis dalam penelitian ini yaitu *tax amnesty* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, pengetahuan perpajakan dan *e-system* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh negatif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci : Kepatuhan Wajib Pajak, *Tax Amnesty*, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus serta *E-System*.

ABSTRACT

Tax revenues in Indonesia always increase from year to year, but this is not balanced with the existing tax ratio, this can be said that tax revenue in Indonesia is not optimal so that it can be optimized by increasing taxpayer compliance. This study aims to examine the effect of tax amnesty, tax knowledge, tax service and e-system services on taxpayer compliance. The population in this study is the taxpayer registered in the West Semarang Primary Tax Office by obtaining a sample of 55 respondents using accidental sampling technique. The analysis technique in this study uses Multiple Linear Regression Technique with primary data obtained from questionnaires. The results of the analysis in this study is that tax amnesty has no significant positive effect on taxpayer compliance, taxation and e-system knowledge has a significant positive effect on taxpayer's compliance and the tax authorities' service has a significant negative effect on taxpayer compliance.

Keywords : *Taxpayer Compliance, Tax Amnesty, Taxation Knowledge, Fiscus Service and E-System.*

INTISARI

Masalah utama dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh *tax amnesty*, pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus dan *e-system* terhadap kepatuhan wajib pajak. *Tax amnesty* merupakan salah satu cara yang dilakukan oleh pemerintah yang bertujuan untuk memberikan kesempatan terhadap Wajib Pajak dalam melaporkan dan membayar pajak yang selama ini tidak patuh terhadap Kepatuhan dalam berpajak (Mukarromah, 2016). *Tax amnesty* bertujuan untuk memperluas basis data perpajakan yang lebih valid, komperhensif dan terintegrasi serta dapat meningkatkan penerimaan pajak, dengan adanya *Tax amnesty* maka Wajib Pajak akan sukarela melaporkan pajaknya karena program ini akan menghapus pajak yang seharusnya terutang, tidak dikenai sanksi administrasi perpajakan dan sanksi pidana di bidang perpajakan bagi Wajib Pajak, kemudian akan patuh terhadap kewajibannya. Penelitian yang dilakukan oleh Ngadiman dan Husli (2015); Husrurroh (2016) menunjukkan hasil bahwa *Tax amnesty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ariani dkk (2016) yang menyebutkan bahwa *Tax amnesty* tidak berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengetahuan Wajib Pajak terhadap perpajakan memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak karena semakin tinggi tingkat pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan perpajakan maka kemungkinan Wajib Pajak untuk melanggar peraturan tersebut akan semakin kecil. Menurut Khasanah (2014) menyebutkan bahwa salah satu faktor yang

mempengaruhi tingkat Kepatuhan pajak yaitu pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan pajak hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurlis dan Kamil (2015) menyatakan bahwa adanya pengaruh positif pengetahuan perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Munawaroh dkk (2014) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak karena dilihat dari segi kemanfaatan pajak terjadinya ketidakmerataan misalnya dalam pembangunan infrastruktur.

Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak untuk membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak. Pelayanan fiskus ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan, karena kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan pegawai pajak mampu memberikan respon positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Siregar *et al.*, 2012). Hal ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Alfiansyah (2012) yang menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan pelayanan fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Winerungan (2013); Sari dan Fidiana (2017) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

E-system perpajakan merupakan modernisasi perpajakan dengan menggunakan teknologi informasi dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak. Hal ini dimaksudkan agar semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan dengan baik, lancar, cepat dan akurat sehingga lebih efektif dan efisien. Direktorat Jendral Pajak pada tahun 2015 mengeluarkan program yang berhubungan dengan *E-system* meliputi *E-Registration*, *E-SPT*, *E-Felling* serta *E-Billing* program tersebut bertujuan untuk pembaharuan sistem perpajakan

dari yang manual menjadi berbasis teknologi hal ini dilakukan pemerintah dalam rangka untuk meningkatkan kemudahan Wajib Pajak dalam mendaftar, menghitung, melaporkan serta membayar kewajiban pajaknya sehingga dengan adanya program ini diharapkan mampu meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian yang dilakukan oleh Indrianti dkk (2017); Pratami dkk (2017) menyatakan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara *E-system* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Rachdianti dkk (2015) menunjukkan bahwa *E-Tax* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan ungkapan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah *tax manesty*, pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus dan *e-system* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Populasi dalam penelitian ini yaitu wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Barat dengan menggunakan sampel sebesar 55 responden, dimana pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling*. Adapun data yang digunakan dalam peneliian ini yaitu data primer yaitu data penelitian diambil dengan menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak secara langsung tanpa perantara. Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisa regresi linier berganda serta dalam mengolahnya menggunakan SPSS versi 23.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *tax amnesty* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan pengetahuan perpajakan dan *e-system* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak serta pelayanan fiskus berpengaruh negatif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Get Your Full Be Yourself”

Kerjakan sesuatu dengan Cerdas, Ikhlas dan Tuntas

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

- Orang tuaku, Bapak Hadi Linuwih dan Ibu Sumaeni
- Kakakku Sugiwati dan Sambudi
- Jodoh yang kelak akan menjadi pendamping hidupku

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi **Pengaruh *Tax Amnesty*, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan *E-system* terhadap Kepatuhan wajib pajak** sebagai persyaratan untuk mencapai derajat sarjana S1 Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Pada kesempatan ini kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak selama menyusun proposal ini dalam membimbing, membantu, memotivasi serta memberikan arahan yang baik. Oleh karena itu, kami sampaikan kepada :

1. Ir. H. Prabowo Setiyawan, MT., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Hj. Olivia Fachrunnisa, SE., M.Si., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sultan Agung Semarang
3. Dr. Dra winarsih, M.Si., Ph.D selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Maya Indriastuti, SE., M.Si., Ak., CA selaku Dosen Pembimbing yang selama proses penyusunan proposal ini memberikan arahan, masukan, dan motivasi sehingga skripsi ini dapat selesai dengan lancar dan tepat waktu.
5. Dista Amalia Arifah, SE., Akt., M.Si selaku Dosen Wali yang memberikan arahan dalam rencana studi belajar selama ini.

6. Segenap Dosen Pengajar Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang sudah memberikan ilmu pelajaran yang berharga dan tentunya bermanfaat.
7. Seluruh Staf Karyawan dan Tata Usaha Universitas Islam Sultan Agung Semarang
8. Kedua orang tua yang tercinta, Bapak Hadi Linuwih dan Ibu Sumaeni atas cinta, kasih sayang, pengorbanan, dukungan, motivasi, nasihat, kepercayaan, kesabaran, serta doa tulus yang telah diberikan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar.
9. Teruntuk yang tersayang kakak emesku mbk Sugiwati dan mas Sambudi terima kasih selama ini atas dukungan, doa, semangat serta guru tauladan saya selama ini.
10. Sahabat saya Ema Zubaedah, yang mau menjadi teman setia saya selama ini yang selalu memberikan dukungan, bantuan, dan menjadikan saya pribadi yang lebih baik.
11. Sahabat saya Dendi Teguh Setyawan, yang selalu setia mendengarkan omelan saya kapan pun dan dimanapun serta selalu menemani dan menasehati hal-hal yang unfaedah tapi bermanfaat bagi kehidupan saya.
12. Terima kasih untuk teman saya Demadya Raeka Sakti dan Dewi Wahyuningsih yang selama ini menjadi partner yang luar biasa selama menjalankan kegiatan belajar selama perkuliahan.
13. Terima kasih untuk Ndut, Mbak Wik dan Fahmi yang mau meluangkan waktu untuk membantu peneliti menyebar kuesioner untuk memperoleh data penelitian.

14. Terima kasih untuk teman-teman saya “Keluarga Gender Ganda” , Celi, Memei dan Tri yang selalu mengisi waktu saya menjadi lebih berwarna – warni.
15. Terima kasih untuk kak Rensa Widitya Anggriawati dan Risty Dwipa yang mau memberikan arahan dan bimbingan.
16. Terima kasih untuk seluruh komunitas SAKA, KOHD, GENRE, SANINDO, MAPALA, PKBM ARRAFAT yang memberikan banyak ilmu dan pengalaman yang luar biasa yang mungkin tidak saya dapatkan selama menempuh pendidikan di dalam kampus.
17. Seluruh teman-teman Akuntansi Unissula 2015, terima kasih atas cerita indah selama menempuh perkuliahan.
18. Seluruh pihak, terima kasih sudah mendukung penulis yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Meskipun skripsi ini sudah selesai namun kami sadar bahwa hasil dari penyusunan skripsi ini belum sempurna. Oleh karena itu diharapkan adanya saran dan masukan dari para pembaca untuk lebih baik dikemudian hari. Semoga skripsi ini memberikan wawasan yang luas dan manfaat bagi semua pihak.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb

Semarang, 3 Desember 2018

Penulis