

SKRIPSI

**PENGARUH *TAX EDUCATION*, *TAX AVOIDANCE*,
KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
PELAPORAN SURAT PEMBERITAHUAN TAHUNAN PADA
KECAMATAN MULYOOREJO SURABAYA**



Oleh:

Catharina Novitasari
201200028

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2024**

**PEMENGARUH *TAX EDUCATION*, *TAX AVOIDANCE*,
KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
PELAPORAN SURAT PEMBERITAHUAN TAHUNAN PADA
KECAMATAN MULYOOREJO SURABAYA**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Prasyarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi**



Oleh:

**Catharina Novitasari
201200028**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Catharina Novitasari

Npm : 201200028

Fakultas : Ekonomi

Prodi : Akuntansi

Judul : Pengaruh *Tax Education*, *Tax Avoidance*, Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Pada Kecamatan Mulyorejo Surabaya.

Pembimbing

Tanggal:



(Stanislaus Adnanto Mastan, S.E., S.Kom., M.S.A)

Mengetahui

Ketua Program Studi

Tanggal:



(Nia Yuniarsih, S.E, M.S.A)

SKRIPSI
**PENGARUH *TAX EDUCATION*, *TAX AVOIDANCE*, KUALITAS
PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PELAPORAN SURAT
PEMBERITAHUAN TAHUNAN PADA KECAMATAN MULYOREJO
SURABAYA**

Oleh

Catharina Novitasari
201200028

Dipertahankan di depan Penguji
Pada Tanggal 07 Februari 2024

Ketua Tim Penguji



(Vincentia Devina Setyawati, S.E., M.S.A)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



(Dr. Lilik Indrawati, M.M)

Ketua Program Studi



(Nia Yuniarsih, S.E., M.S.A)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH *TAX EDUCATION*, *TAX AVOIDANCE*, KUALITAS
PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PELAPORAN SURAT
PEMBERITAHUAN TAHUNAN PADA KECAMATAN MULYOOREJO
SURABAYA**

Oleh

Catharina Novitasari
201200028

Telah Diuji dan Dipertahankan Dihadapan

Tim Penguji Skripsi

Pada Tanggal 07 Februari 2024

Ketua : Vincentia Devina Setyawati, S.E., M.S.A.

Anggota : 1. Dr. Lusy, M.S.A

2. Stanislaus Adnanto Mastan, S.E., S.Kom., M.S.A



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Catharina Novitasari
Fakultas / Prodi : Ekonomi / Akuntansi
Alamat Asli : Simo Pomahan Baru Timur 16
No. Identitas (KTP/SIM) : 357827501101003

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

“Pengaruh *Tax Education*, *Tax Avoidance*, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Pada Kecamatan Mulyorejo Surabaya”.

Merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal, *wroking peaper* atau bentuk lain yang dipublikasikan secara umum. Skripsi ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi tujuan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai dengan kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya termasuk pencabutan gelar kesarjanaan.

Demikian penyertaan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggung jawab dan integritas.

Surabaya, 7 Februari 2024

Hormat Saya,



Catharina Novitasari

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan karunia-Nya peneliti mampu menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh *Tax Education*, *Tax Avoidance*, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan pada Kecamatan Mulyorejo Surabaya”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana akuntansi (S.Ak) program strata satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, peneliti tidak luput dari banyak kendala. Kendala tersebut dapat diatasi peneliti berkat adanya bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar – besarnya kepada:

Romo Adrian Adiredjo, S.T.L., M.A. selaku Rektor Universitas Darma Cendika Surabaya yang telah memberikan fasilitas kepada peneliti selama proses penulisan skripsi,

Ibu Dr. Lilik Indrawati, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika, dosen pengajar serta Penguji yang telah banyak memberikan arahan dalam perkuliahan selama 7 (tujuh) semester dan juga selama proses penulisan skripsi,

3. Ibu Nia Yuniarsih SE, M.S.A selaku Kepala Program Studi Akuntansi Universitas Katolik Darma Cendika dan dosen wali yang selalu memberikan





saran, kritik serta bantuan selama peneliti menjalani perkuliahan selama 7 (tujuh) semester.

4. Bapak Stanislaus Adnanto Mastan, S.E., S.Kom., MSA selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing peneliti menyelesaikan skripsi hingga garis akhir.

Ibu Dr. Lusy M.S.A. dan Ibu Vincentia Devina Setyawati, S.E., M.S.A. selaku dosen penguji yang sudah banyak membantu memberikan kritik dan saran terhadap skripsi ini.

Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika yang telah memberikan pengetahuan selama peneliti menempuh studi sebagai mahasiswa.

Kepada seluruh keluarga peneliti, terkhususnya kepada kedua Orang Tua yang selalu memberikan dukungan, cinta, doa, semangat, dan kasih dari yang menjadi sumber kekuatan dan motivasi dalam menghadapi setiap tantangan yang dihadapi peneliti.

Beasiswa ASA, Bapak Wisnu, Para suster serta teman-teman satu angkatan beasiswa yang telah memberikan kesempatan dan kepercayaan bagi peneliti untuk dapat menuntut ilmu dan menyelesaikan perkuliahan dengan baik serta

atas dukungan dan motivasi yang telah diberikan dalam membantu perkembangan peneliti dan penyelesaian skripsi.

9. Sahabat dan rekan seperjuangan yang selalu ada di samping peneliti. Dukungan moral, semangat, dan kerjasama selama perjalanan penelitian ini memiliki makna yang besar bagi peneliti. Bersama mengatasi setiap rintangan yang kami temui dan merayakan setiap pencapaian.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
ABSTRAK	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis	10
1.4.2 Manfaat Praktik	11
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Teori Perilaku	12
2.1.2 Teori Kepatuhan (<i>Compliance Theory</i>).....	14
2.1.3 <i>Tax Education</i>	19
2.1.4 Pajak.....	23
2.1.5 <i>Tax avoidance</i>	25
2.1.6 Kualitas Pelayanan Pajak	29
2.1.7 Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan	32
2.2 Penelitian Terdahulu	34
2.2.1 Jurnal Penelitian	34
2.2.2 Skripsi/Thesis	37
2.3 Kerangka Teori.....	41
2.4 Kerangka Konseptual	42
2.5 Hipotesis Penelitian.....	42
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	45
3.1 Objek Penelitian	45
3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data.....	45
3.3 Variabel Penelitian	46
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya	46





3.5 Populasi dan Sampel	48
3.6 Metode dan Teknik Analisa Data	50
BAB 4 HASIL PENELITIAN	56
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian	56
4.2 Deskripsi Responden	56
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian	59
4.4 Pembahasan dan Analisa Data	68
BAB 5 PENUTUP	75
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Pendapatan Negara Indonesi	2
Gambar 1.2 Grafik Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Pelaporan SPT	5
Gambar 2.1 Kerangka Teori	41
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	42
Gambar 4.1 Uji <i>Full Model</i> SEM PLS	67

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/pengalokasian hak cipta akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner penelitian	83
Lampiran 2 Tabulasi Data Kuesioner	85
Lampiran 3 Hasil Smart PLS	88

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



ABSTRAK

Oleh:

Catharina Novitasari

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *tax education*, *tax avoidance*, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan pelaporan surat pemberitahuan pada Kecamatan Mulyorejo Surabaya. *Tax education* mencerminkan tingkat pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan, *tax avoidance* mencakup strategi penghindaran pajak yang mungkin diterapkan, dan kualitas pelayanan pajak mencakup evaluasi pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa kuesioner (*link google form*). Penelitian ini menggunakan populasi wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kecamatan Mulyorejo Surabaya, sebanyak 100 responden. Alat pengujian dan analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah program program Smart-PLS ver. 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tax education* dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan surat pemberitahuan tahunan, sedangkan *tax avoidance* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan surat pemberitahuan tahunan.

Kata kunci: *Tax Education*, *Tax Avoidance*, Kualitas Pelayanan Pajak, Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan.



ABSTRACT

By:

Catharina Novitasari

This research aims to examine the influence of tax education, tax avoidance, and the quality of tax services on the compliance of annual notification letter reporting in Mulyorejo Sub-district, Surabaya. Tax education reflects the level of taxpayers' knowledge about tax regulations, tax avoidance includes strategies for tax evasion that may be applied, and the quality of tax services encompasses the evaluation of services provided by the Tax Service Office. This study adopts a quantitative approach with data collection techniques through a questionnaire (Google Form link). The population of this research consists of individual taxpayers registered in Mulyorejo Sub-district, Surabaya, totaling 100 respondents. The testing tool and data analysis used in this research is the Smart-PLS program version 4.0. The results indicate that tax education and the quality of tax services significantly influence the compliance of annual notification letter reporting, while tax avoidance does not have a significant impact on the compliance of annual notification letter reporting.

Keywords: Tax Education, Tax Avoidance, Quality of Tax Services, Compliance of Annual Notification Letter Reporting.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk penyalangan, pengutipan, dan penjiplakan tanpa izin dari perpustakaan ini adalah tindakan yang melanggar hukum.

