

**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK, KUALITAS
PELAYANAN PAJAK, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK BAGI PENGGUNA
E-COMMERCE (Studi Kasus Pada Pengusaha Online Shop)**

SKRIPSI



Oleh:

STEFANY YURIKE HIDAYAT
15120003

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2019**





LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : STEFANY YURIKE HIDAYAT

NPM : 15120003

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Akuntansi

Judul Skripsi : "Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bagi Pengguna *E-Commerce* (Studi Kasus Pada Pengusaha *Onlineshop*)"

Pembimbing,

Tanggal 11 Januari 2019



(Drs. Ec. Soedjono Rono, M.M)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Akuntansi

Tanggal 11 Januari 2019



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



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh **Stefany Yurike Hidayat** dengan NPM (15120003)

Telah diuji pada 11/01/2019

Dinyatakan LULUS oleh:

Ketua Tim Penguji

Dr. Wahyudiono, M.M

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi,



Thyopriatno S. P., S.E., M.M

Ketua Program Studi,

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



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bagi Pengguna *E-Commerce* (Studi Kasus Pada Pengusaha *Onlineshop*)

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan
Tim Penguji Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika
Jurusan Akuntansi

Pada Hari Jumat, Tanggal 11 Januari 2019

Disusun oleh:

Nama : STEFANY YURIKE HIDAYAT
NPM : 15120003
Fakultas : EKONOMI
Jurusan : AKUNTANSI

Tim Penguji:

1. Dr. Wahyudiono, M.M (Ketua)
2. Drs. Ec. Soedjono Rono, M.M (Anggota)
3. Dra. Jeanne Asteria W, M.Si., Ak (Anggota)



SURAT PERYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:
Nama : STEFANY YURIKE HIDAYAT
Fakultas/Prodi : Ekonomi/ Akuntansi
Alamat Asli : Taman Pondok Jati Blok AX No. 12A Taman - Sidoarjo
No. Identitas : 3515137108970003

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul:
“Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bagi Pengguna *E-Commerce* (Studi Kasus pada Pengusaha *Onlineshop*)”

Adalah merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal, *working paper*, atau bentuk lain yang dipublikasikan secara umum. Skripsi (Tugas Akhir) ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai 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 peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas katolik Darma Cendika termasuk pencabutan gelar sarjana.

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

Surabaya, 11 Januari 2019
Hormat saya,



Stefany Yurike Hidayat

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karuniaNya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul: **“Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bagi Pengguna *E-Commerce* (Studi Kasus Pada Pengusaha *Online Shop*)”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi (S.E) program Strata satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.

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

1. Ibu Thyophoida W.S.P, S.E., M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.
2. Ibu Nia Yuniarsih, S.E., M.S.A, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Katolik Darma Cendika.
3. Bapak Drs. Soedjono Rono, M.M, selaku dosen pembimbing dan dosen penguji yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Wahyudiono, M.M, selaku ketua dosen penguji yang banyak membantu memberikan masukan di dalam perbaikan skripsi.
5. Ibu Jeanne Asteria Wawolangi, M.Si., Ak, selaku Dosen Wali yang banyak membantu dalam perwalian setiap semester dan dosen penguji yang banyak membantu memberikan masukan di dalam perbaikan skripsi.
6. Ibu Maya, selaku Tata usaha Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.



7. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika yang telah memberikan ilmu melalui perkuliahan yang sangat bermanfaat kepada peneliti.
8. Keluarga yang sudah mendukung dan memberikan motivasi dalam penyelesaian laporan skripsi.
9. Seluruh Mahasiswa Universitas Katolik Darma Cendika angkatan 2015 (Cicik, Puri, Whina, Reyond, Henna, Dam, Has, Albert) yang membantu memberikan motivasi dan semangat dalam bersama-sama menyusun laporan skripsi ini.
10. Anggota GGC (Iga Duyung, Itak Kimmy, dan Panca Cacing).
11. Y.V. Carlos Olan W, yang sudah membantu dan memberi semangat.

Surabaya, 11 Januari 2019

Penulis





DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 <i>E-Commerce</i>	6
2.1.1.1 Pengertian <i>E-Commerce</i>	6
2.1.1.2 Kategori Aplikasi <i>E-Commerce</i>	6
2.1.1.3 Perpajakan Atas Penghasilan <i>E-Commerce</i>	9
2.1.2 Peraturan Pemerintah	12
2.1.2.1 Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2013	12
2.1.2.2 Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 2018	14



2.1.3 Pajak.....	16
2.1.3.1 Pengertian Pajak	16
2.1.3.2 Fungsi Pajak	17
2.1.3.3 Pengelompokan Pajak	18
2.1.3.4 Tata Cara Pemungutan Pajak.....	19
2.1.3.5 Wajib Pajak	23
2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak.....	23
2.1.4.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak	23
2.1.4.2 Jenis – jenis Kepatuhan Wajib Pajak.....	25
2.1.5 Kualitas Pelayanan Pajak	27
2.1.6 Sanksi Pajak	29
2.1.6.1 Pengertian Sanksi Pajak	29
2.1.6.2 Jenis – jenis Sanksi Pajak.....	29
2.1.7 Pemahaman Peraturan Pajak	35
2.2 Penelitian Terdahulu	35
2.2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian	38
2.3 Hipotesis Penelitian.....	40
2.3.1 Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengguna <i>E-Commerce</i>	40
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengguna <i>E-Commerce</i>	40
2.3.3 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengguna <i>E-Commerce</i>	41



2.3.4 Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak Secara Simultan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengguna <i>E-Commerce</i>	42
2.4 Kerangka Konseptual	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	44
3.1 Obyek Penelitian	44
3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data.....	44
3.2.1 Pendekatan Penelitian	44
3.2.2 Sumber Data.....	44
3.3 Variabel Penelitian	45
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	45
3.5 Populasi dan Sampel	48
3.5.1 Populasi	48
3.5.2 Sampel.....	49
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data.....	52
3.6.1 Metode.....	52
3.6.2 Teknik Analisis Data.....	52
3.6.2.1 Uji Kualitas Data	53
3.6.2.1.1 Uji Validitas	53
3.6.2.1.2 Uji Reliabilitas	53
3.6.2.2 Uji Asumsi Klasik.....	53
3.6.2.2.1 Uji Normalitas Data	54
3.6.2.2.2 Uji Multikolinearitas	54
3.6.2.2.3 Uji Autokorelasi.....	54



3.6.2.2.4 Uji Heteroskedastisitas.....	55
3.6.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	56
3.6.2.4 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	57
3.6.2.5 Uji Hipotesis	57
3.6.2.5.1 Uji Parsial (Uji <i>t-test</i>).....	57
3.6.2.5.2 Uji Simultan (Uji <i>F-test</i>).....	57
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	59
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	59
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	58
4.2.1 Karakteristik Responden	58
4.3 Analisis Data	61
4.3.1 Uji Kualitas Data.....	61
4.3.1.1 Uji Validitas	61
4.3.1.2 Uji Reliabilitas	62
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	64
4.3.2.1 Uji Normalitas Data.....	64
4.3.2.2 Uji Multikolinieritas	65
4.3.2.3 Uji Autokorelasi.....	66
4.3.2.4 Uji Heteroskedastisitas	66
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda	68
4.3.4 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	69
4.3.5 Uji Hipotesis.....	70
4.3.5.1 Uji Parsial (Uji <i>t-Test</i>)	70
4.3.5.2 Uji Simultan (Uji <i>F-Test</i>).....	72



4.4 Pembahasan.....	73
4.4.1 Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bagi Pengguna <i>E-Commerce</i>	73
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bagi Pengguna <i>E-Commerce</i>	74
4.4.3 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bagi Pengguna <i>E-Commerce</i>	75
4.4.4 Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bagi Pengguna <i>E-Commerce</i>	76
BAB V PENUTUP	77
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Sanksi Administrasi Berupa Bunga	30
Tabel 2.2 Sanksi Administrasi Berupa Denda	32
Tabel 2.3 Sanksi Administrasi Berupa Kenaikan	33
Tabel 2.4 Persamaan dan Perbedaan Penelitian (1)	36
Tabel 2.5 Persamaan dan Perbedaan Penelitian (2)	38
Tabel 2.6 Persamaan dan Perbedaan Penelitian (3)	39
Tabel 3.1 Daftar Skala <i>Likert</i>	52
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	60
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas	62
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas Data	64
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinieritas	65
Tabel 4.6 Hasil Uji Autokorelasi	66
Tabel 4.7 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	68
Tabel 4.8 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	69
Tabel 4.9 Hasil Uji Parsial (<i>t-Test</i>)	70
Tabel 4.10 Hasil Uji Simultan (<i>F-Test</i>)	72



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	43
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Responden

Lampiran 2 Daftar Responden

Lampiran 3 Tabulasi Kuesioner

Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas Data dan Multikolinieritas

Lampiran 6 Hasil Uji Autokorelasi

Lampiran 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Lampiran 8 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Lampiran 9 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Lampiran 10 Hasil Uji Parsial (Uji *t-test*) dan Simultan (Uji *F-test*)



ABSTRAK

Oleh:
STEFANY YURIKE HIDAYAT

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pemahaman peraturan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bagi pengguna *E-Commerce*. Populasi dan sampel dari penelitian ini adalah pengusaha *online shopping*. Metode yang digunakan adalah dengan kuesioner. Sampel dikumpulkan dari 30 pengusaha *online shopping*. Teknik analisis data menggunakan uji kualitas data; uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik; uji normalitas, uji multikolonieritas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas, uji analisis regresi linier berganda, uji analisis koefisien determinasi (R^2), dan uji hipotesis: uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F). Secara parsial, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman peraturan pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara simultan, ketiga variabel ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: pemahaman peraturan pajak, kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, kepatuhan wajib pajak.



ABSTRACT

By:
STEFANY YURIKE HIDAYAT

This study aims to examine the effect of understanding tax regulations, tax service quality, and tax sanctions on taxpayer compliance for E-Commerce users. The population and sample of this study are online shopping entrepreneurs. The method used is a questionnaire. Samples were collected from 30 online shopping entrepreneurs. Data analysis technique uses data quality test; validity test and reliability test, classic assumption test; normality test, multicollinearity test, autocorrelation test, heteroscedasticity test, multiple linear regression analysis test, determination coefficient analysis test (R²), and hypothesis test: partial test (t test) and simultaneous test (F test). Partially, the results of this study indicate that understanding tax regulations and tax service quality has a significant effect on taxpayer compliance, while tax sanctions have no significant effect on taxpayer compliance. Simultaneously, these three variables have a significant influence on tax compliance.

Key words: understanding of tax regulations, tax service quality, tax sanctions, tax compliance.

