

**PENGARUH KEADILAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK,
DAN KEPASTIAN HUKUM PAJAK, TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA SURABAYA
GUBENG**

SKRIPSI



Oleh :

LISTIARI

13120019

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2017**

**PENGARUH KEADILAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK,
DAN KEPASTIAN HUKUM PAJAK, TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA SURABAYA
GUBENG**

SKRIPSI



OLEH :

LISTIARI

13120019

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

2017

**PENGARUH KEADILAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK,
DAN KEPASTIAN HUKUM PAJAK, TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA SURABAYA
GUBENG**

SKRIPSI

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



OLEH :

LISTIARI

13120019

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

2017

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Listiari
NPM : 13120019
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Keadilan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan
Kepastian Hukum Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
Orang Pribadi pada KPP Pratama Surabaya Gubeng.

Pembimbing,

Tanggal, 29/05/2017



(Nia Yuniarsih, SE., MSA)

Mengetahui :

Ketua Program Studi :

Tanggal, 29/05/2017



(Dra. Jeanne A.W., M.Si., Ak)


LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang di tulis oleh Listiari dengan NPM 13120019

Telah diuji pada 05/06/2017

Dinyatakan **LULUS** oleh :



Ketua Tim Penguji



(Dra. Jeanne A.W. Msi., Ak)


Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi,



(Dr. Maria Widyastuti, M.M.)

Ketua Program Studi,



(Dra. Jeanne A.W. Msi., Ak)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Keadilan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Kepastian Hukum Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Surabaya Gubeng.

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan
Tim penguji skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika
Program Studi Akuntansi



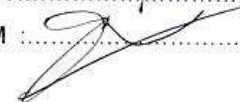
Pada Hari Senin, Tanggal 05/06/2017

Disusun oleh :

Nama : Listiari
NPM : 13120019
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi

Tim Penguji :

Nama

1. Dra Jeanne A. W, Msi., Ak : 
2. Nia Yuniarsih, S.E., M.S.A : 
3. Drs. Soedjono Rono, M.M : 



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DJP JAWA TIMUR I

JALAN JAGIR WONOKROMO NO. 104 SURABAYA
TELEPON (031)8482480; FAXIMILE (031)8481127; SITUS www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KRING PAJAK (021) 500200;
EMAIL pusat.pengaduan.pajak@gmail.com

Nomor : S- 51 /WPJ.11/BD.05/2017 14 Februari 2017
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 set
Hal : Pemberian Ijin Penelitian

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Darma Cendika
Jalan Dr. Ir. H. Soekarno No. 201
Surabaya

Sehubungan dengan surat dari Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Nomor : 575/UKDC.2/D.01/XII/2016 tanggal 5 Desember 2016 perihal Permohonan Ijin Penelitian yang telah kami setuju atas :

Nama / NPM : Listiari / 13120019
Perguruan Tinggi : Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika
Judul Skripsi : Pengaruh Keadilan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepastian Hukum Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan pada KPP Pratama Surabaya Gubeng

dengan ini Kantor Wilayah DJP Jawa Timur I memberikan izin dan membantu memberikan kesempatan magang/penyebaran kuesioner/penelitian dan/atau riset pada KPP Pratama Surabaya Gubeng, sepanjang bahan-bahan keterangan/data yang digunakan untuk keperluan akademis yang tidak untuk dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan/negara sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 34 UU KUP, adapun kegiatan tersebut dapat dilaksanakan pada 22 Februari 2017 sampai dengan 21 April 2017.

Selanjutnya setelah selesai melaksanakan riset/penelitiannya, agar kepada mahasiswa yang bersangkutan diminta untuk memberikan satu *soft-copy* hasil riset/penelitian tersebut sebagai bahan masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak. *Soft-copy* dimaksud dapat dikirim melalui email ke alamat sebagai berikut: perpustakaan@pajak.go.id.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala Kantor
Plh. Kepala Bidang Penyuluhan, Pelayanan
dan Hubungan Masyarakat



Andrie Permadi
NIP. 19680521 199310 1 001

Tembusan :
1. Direktur P2Humas

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Listiari
Fakultas / Prodi : Ekonomi / Akuntansi
Alamat Asli : Ds. Tempursari Utara, Rt/Rw : 03/11, Donomulyo,
Malang.

No Identitas (KTP/SIM): 3507015604900002

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

Pengaruh Keadilan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Kepastian Hukum Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Surabaya Gubeng.

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 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 kesarjanaaan.

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

Surabaya, 06/06/2017



LISTIARI

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul : **“Pengaruh Keadilan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Kepastian Hukum Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Surabaya Gubeng”**. Skripsi ini merupakan untuk memenuhi 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. RM, RD. Dr. Yustinus Budi Hermanto, M.M selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
2. Ibu Dra. Maria Widyastuti, M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
3. Ibu Dra. Jeanne A. Wawolangi, Msi., Ak selaku dosen penguji 1 (satu) yang sudah banyak membantu memberikan kritik dan saran demi penyempurnaan penelitian skripsi saya. Dan selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Akuntansi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
4. Ibu Nia Yuniarsih, S.E., M.S.A. selaku dosen wali pada tahun akademik 2013/2017 yang banyak membantu dalam perwalian setiap semester, dan

sebagai dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.

5. Bapak Drs. Soedjono Rono, M.M. selaku dosen penguji 2 (dua) yang juga banyak membantu memberikan masukan dan pendapat didalam perbaikan skripsi.
6. Bapak Margo Saptowinarko P, S.E., M.Kes. selaku dosen ekonomi fakultas ekonomi yang telah turut membantu membimbing dan memberikan kritik, saran hingga sampai terbuatnya laporan skripsi ini.
7. Ayah selaku orang tua saya yang telah mendukung dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Teman-teman tercinta yang telah turut memberikan semangat, motivasi, doa, dalam hal waktu, tenaga, pikiran maupun material sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang turut serta andil dalam membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dari awal sampai skripsi ini jadi.

Semoga Tuhan Yesus Kristus membalas berlipat kali ganda kebaikan-kebaikan mereka. Dan mengingat keterbatasan kemampuan yang penulis miliki, maka penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, walaupun demikian penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 06/06/2017

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
ABSTRAK.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Pengertian Pajak.....	7
2.1.2 Fungsi Pajak.....	9
2.1.3 Asas Pemungutan Pajak.....	10
2.1.4 Subyek Pajak.....	11
2.1.4.1 Subyek Pajak Orang Pribadi.....	11
2.1.4.2 Subyek Pajak Badan.....	13
2.1.5 Obyek Pajak.....	13
2.1.6 Syarat-syarat Pembuatan Undang-undang Pajak.....	16
2.1.7 Latar Belakang Lahirnya UU tentang KUP.....	17
2.1.8 Penjelasan Tentang Perubahan-perubahan dalam UU KUP.....	19
2.1.9 Definisi Keadilan Pajak.....	28
2.1.10 Definisi Kualitas Pelayanan Pajak.....	29
2.1.11 Definisi Kepastian Hukum Pajak.....	29
2.1.12 Definisi Kepatuhan Wajib Pajak.....	30
2.2 Penelitian Terdahulu.....	31

2.3 Rerangka Pemikiran.....	35
2.4 Hipotesis Penelitian.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	42
3.1 Obyek Penelitian.....	42
3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data.....	42
3.2.1 Jenis dan Sumber Data.....	42
3.3 Variabel Penelitian.....	43
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	43
3.5 Populasi dan Sampel.....	47
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.7 Teknik Analisis.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	56
4.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak (KPP).....	56
4.1.1 Sejarah Kantor Pelayanan Pajak.....	56
4.1.2 Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak.....	56
4.1.3 Struktur Organisasi.....	58
4.1.4 Job Description (Deskripsi Tugas).....	59
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	61
4.3 Analisa Data.....	62
4.3.1 Uji Validitas.....	62
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	63
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	64
4.3.4 Uji Goodness of fit.....	66
4.3.5 Uji Hipotesis.....	68
4.3.6 Regresi Linear Berganda.....	69
4.4 Pembahasan.....	70
BAB V PENUTUP.....	74
5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Saran.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Perubahan UU KUP Ke-3 dan Ke-4.....	19
Tabel 2.2 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu Pertama dengan Penelitian Sekarang.....	33
Tabel 2.3 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu Kedua dengan Penelitian Sekarang.....	34
Tabel 4.1 Jabatan Pegawai.....	60
Tabel 4.2 Jenjang Pendidikan Pegawai.....	61
Tabel 4.3 Golongan Pegawai.....	61
Tabel 4.4 Uji Validitas.....	62
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas.....	63
Tabel 4.6 Uji Kolmogrov-Smirnov.....	64
Tabel 4.7 Uji Multikolonieritas.....	65
Tabel 4.8 Uji Koefisien Determinasi.....	66
Tabel 4.9 Uji Statistik F.....	67
Tabel 4.10 Uji Statistik t.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran.....	35
Gambar 4.1 Gambar KPP Pratama Surabaya Gubeng.....	57
Gambar 4.2 Struktur Organisasi KPP Pratama Surabaya Gubeng.....	58
Gambar 4.3 Uji Heterokedastisitas.....	66



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Penelitian

Lampiran II Daftar Sampel Wajib Pajak Orang Pribadi

Lampiran III Hasil Uji Statistik



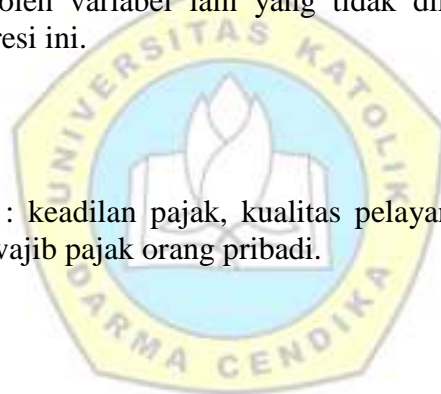
ABSTRAK

Oleh :

LISTIARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh keadilan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan kepastian hukum pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surabaya Gubeng. Pada penelitian ini digunakan data primer yang diperoleh dari hasil penelitian kuesioner oleh wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surabaya Gubeng. Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat digunakan analisis regresi linear berganda pada spss 17. Berdasarkan analisis regresi linear berganda ditemukan bahwa variabel keadilan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan variabel kualitas pelayanan pajak dan kepastian hukum pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan R Square 36,4% menunjukkan keadilan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan kepastian hukum pajak secara simultan mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan sisanya sebesar 63,6% ditentukan oleh variabel lain yang tidak diketahui dan tidak termasuk dalam analisis regresi ini.

Kata kunci : keadilan pajak, kualitas pelayanan pajak, kepastian hukum pajak, kepatuhan wajib pajak orang pribadi.



ABSTRACT

By :

LISTIARI

This study aims to determine the effect of tax justice, the quality of tax services, and the legal certainty of tax on taxpayer compliance of individuals at KPP Pratama Surabaya Gubeng. In this study used primary data obtained from the results of questionnaire research by individual taxpayers at KPP Pratama Surabaya Gubeng. To know the influence of independent variable to dependent variable used multiple linear regression analysis on spss 17. Based on multiple linear regression analysis found that the variable of tax justice does not affect the compliance of individual taxpayers. While the variable of service quality of tax and legal certainty of tax influence significantly to compliance of individual taxpayer. With R Square 36.4% indicating tax justice, the quality of tax services, and tax law certainty simultaneously have an influence on the taxpayer compliance of individuals. While the rest of 63.6% is determined by other variables that are not in the know and not included in this regression analysis.

Keywords: tax justice, quality of tax service, tax law certainty, taxpayer compliance of individual person.

