

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat dan penyertaannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya. Tugas Akhir dengan judul “Pengaruh Efektivitas dan Efisiensi Penerapan e-Faktur, Sanksi PPN, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak di Kota Surabaya” ini disusun dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Akuntansi Strata Satu Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya. Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, baik bantuan secara langsung maupun tidak langsung berupa bantuan, bimbingan, arahan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- 1) Bapak Dr. Ronald, S.T, M.M selaku *Executive Director* dan *Associate Dean* Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
- 2) Ibu Viely Ananta Upa, S.E., M.SA., AK., CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi dan Dosen Program Studi Akuntansi yang telah memberikan arahan dan ilmu pengetahuan yang sangat berharga selama penulis menjalani perkuliahan di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
- 3) Ibu Josephine Kurniawati T., S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing I dan Dosen Program Studi Akuntansi yang telah memberikan banyak pengetahuan, bantuan, arahan, bimbingan, serta waktu dan tenaga selama

membimbing penulis dalam menjalani proses penulisan tugas akhir hingga selesai.

- 4) Bapak Frandy E. F. Karundeng, S.E., M.SA, selaku Dosen Pembimbing II dan Dosen Program Studi Akuntansi yang selalu setia meluangkan waktu dan memberikan banyak pengetahuan, bimbingan serta arahan dalam proses penyusunan tugas akhir.
- 5) Ibu Renna Magdalena, S.T., S.E., M.Ak, selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Dosen Program Studi Akuntansi yang telah memberikan banyak waktu, tenaga, pikiran, nasihat, dorongan positif dan semangat serta dukungan yang terus menerus diberikan kepada penulis selama menjalani proses perkuliahan di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
- 6) Dosen-dosen akuntansi, Bapak R. Bernadius Chrisdianto S.E., M.Si, Ak, Bapak George Herbert Go, S.E., M.M., yang telah memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan selama berada di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
- 7) Kedua orang tua, Bapak Yunus Welem S.Pd dan Ibu Kristina Rante yang selalu setia mendoakan, mendampingi, memberikan dukungan baik secara doa, materi, semangat dan dukungan positif kepada penulis.
- 8) Kedua saudara, Ralson Kristiyuanto dan Dwi M. Kristiyuanto yang selalu menyemangati dan mendoakan penulis selama menjalani masa perkuliahan dan penyelesaian tugas akhir.

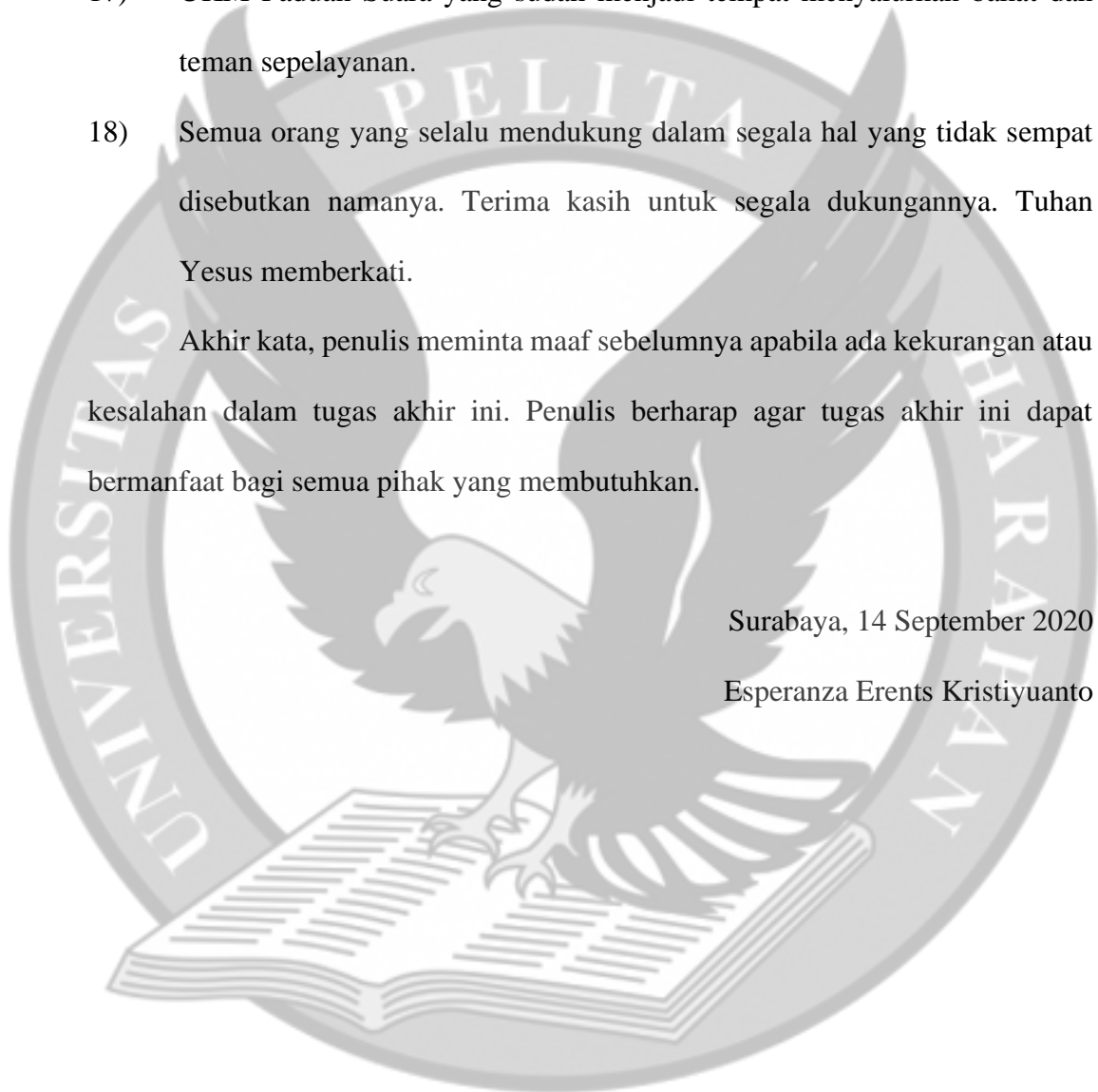
- 9) Yutrin, Menda, Putri, Dewo, Dini, Claudia, Jenri, dan James yang selalu menjadi pendengar yang setia dan senantiasa memberikan dukungan, perhatian dan motivasi dari SMA hingga sekarang.
- 10) Sahabat-sahabat AJ, Bebeth, Debby, Edward, Nia, Riany, Fany dan Kak Tesa yang sudah menjadi sahabat sekaligus saudara yang selalu memberikan dukungan dan bantuan serta selalu meluangkan waktunya untuk sama-sama belajar mempersiapkan ujian maupun dalam proses pengerjaan tugas akhir ini.
- 11) Teman-teman seperjuangan Akuntansi 2017 yang telah bekerja sama dan mendukung dalam banyak hal selama masa perkuliahan.
- 12) Teman-teman seperjuangan dari Toraja, khususnya Putri, Fany, Rara, Irna, Diaska, Evany, Gidion dan Fandy yang selalu memberikan dukungan dan keceriaan selama penulis menjalani masa perkuliahan.
- 13) Kak Anggi, Kak Zarah, Kak Putra, dan Kak Sem yang selalu memberikan bantuan, dukungan dan canda tawa selama penulis menjalani masa perkuliahan.
- 14) Teman-teman HMPS Akuntansi 2017/2018 dan 2019/2020 untuk kepercayaan yang diberikan. Banyak pengalaman luar biasa yang penulis dapatkan selama berorganisasi.
- 15) Generasi Toraja UPH Surabaya (GENORUS) yang sudah menjadi keluarga kedua di Surabaya. Bagi penulis, kalian sudah memberikan keceriaan dan ada banyak suka duka yang dilalui bersama. Terima kasih sudah banyak mendukung dan mengajarkan proses hidup sebagai anak rantau.

- 16) PPGT Surabaya yang telah mengajarkan banyak hal terutama dalam pelayanan, manajemen waktu, dan menjadi pribadi yang bertanggungjawab sebagai suatu pengalaman yang sangat berharga bagi penulis.
- 17) UKM Paduan Suara yang sudah menjadi tempat menyalurkan bakat dan teman sepelayanan.
- 18) Semua orang yang selalu mendukung dalam segala hal yang tidak sempat disebutkan namanya. Terima kasih untuk segala dukungannya. Tuhan Yesus memberkati.

Akhir kata, penulis meminta maaf sebelumnya apabila ada kekurangan atau kesalahan dalam tugas akhir ini. Penulis berharap agar tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 14 September 2020

Esperanza Erents Kristiyuanto



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.5.1 Manfaat Teoritis	9
1.5.2 Manfaat Empiris	9
1.6 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak	12
2.1.2 Pajak Pertambahan Nilai (PPN)	14
2.1.3 Faktor Pajak Elektronik (e-Faktur)	14
2.1.4 Efektivitas e-Faktur	15
2.1.5 Efisiensi e-Faktur	17
2.1.6 Sanksi Pajak Pertambahan Nilai (PPN)	19
2.1.7 Pelayanan Fiskus	23
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Pengembangan Hipotesis	27
2.3.1 Pengaruh antara Efektivitas Penerapan e-Faktur dengan Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak	27
2.3.2 Pengaruh antara Efisiensi Penerapan e-Faktur dengan Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak	29
2.3.3 Pengaruh antara Sanksi PPN dengan Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak	30

2.3.4 Pengaruh antara Pelayanan Fiskus dengan Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak	31
2.4 Model Penelitian	32
2.5 Bagan Alur Berpikir	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1 Jenis Penelitian	34
3.2 Populasi dan Sampel	35
3.2.1 Populasi	35
3.2.2 Sampel	35
3.3 Metode Pengumpulan Data	37
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	38
3.5 Metode Analisis Data	42
3.5.1 Statistik Deskriptif	42
3.5.2 Uji Pilot	43
3.5.3 Uji Validitas	43
3.5.4 Uji Realibilitas	44
3.5.5 Uji Asumsi Klasik	44
3.5.5.1 Uji Normalitas	44
3.5.5.2 Uji Multikolinearitas	44
3.5.5.3 Uji Heteroskedastitas	45
3.5.6 Uji Regresi Linear Berganda	45
3.5.7 Uji Kelayakan Model.....	46
3.5.7.1 Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>)	46
3.5.7.2 Uji Statistik t	46
3.5.7.3 Uji Statistik F.....	47
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	48
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	50
4.1.4 Karakteristik Responden yang Tinggal di Kota Surabaya.....	51
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama dikukuhkan menjadi PKP	52
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan dalam Perusahaan.....	52
4.1.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Perusahaan	53
4.2 Analisis Data	54
4.2.1 Statistik Deskriptif	54
4.2.1.1 Efektivitas Penerapan e-Faktur	55
4.2.1.2 Efisiensi Penerapan e-Faktur	56
4.2.1.3 Sanksi PPN	58
4.2.1.4 Pelayanan Fiskus	59
4.2.1.5 Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak.....	60
4.2.2 Hasil Pengujian Kualitas Data	61
4.2.2.1 <i>Pilot Test</i>	62

4.2.2.2 Hasil Uji Validitas	65
4.2.2.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	68
4.2.2.4 Hasil Pengujian Asumsi Klasik	69
4.2.2.4.1 Hasil Pengujian Normalitas	69
4.2.2.4.2 Hasil Pengujian Multikolinearitas	69
4.2.2.4.3 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	70
4.2.3 Hasil Pengujian Kelayakan Model dan Pengujian Hipotesis	71
4.2.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda	71
4.2.3.2 Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>).....	73
4.2.3.3 Uji Statistik t.....	73
4.2.3.4 Uji Statistik F.....	74
4.3 Pembahasan	75
4.3.1 Pengaruh Efektivitas Penerapan e-Faktur terhadap Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak	76
4.3.2 Pengaruh Efisiensi Penerapan e-Faktur terhadap Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak.....	78
4.3.3 Pengaruh Sanksi PPN terhadap Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak.....	79
4.3.4 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak	81
4.3.5 Pengaruh Efektivitas & Efisiensi Penerapan e-Faktur, Sanksi PPN, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak	82
BAB V KESIMPULAN	85
5.1 Simpulan	85
5.2 Impikasi.....	87
5.2.1 Impikasi Teoritis.....	87
5.2.2 Implikasi Empiris	87
5.3 Rekomendasi	88
5.3.1 Rekomendasi Teoritis.....	88
5.3.2 Rekomendasi Empiris.....	89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	32
Gambar 3.1 Bagan Alur Berpikir	33



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Penerimaan Pajak Tahun 2018 dan 2019	1
Tabel 2.1	Sanksi Administrasi PPN Berupa Denda	21
Tabel 2.1	Sanksi Administrasi Berupa Bunga	21
Tabel 2.3	Sanksi Administrasi Berupa Kenaikan	22
Tabel 2.4	Sanksi Pidana	22
Tabel 3.1	<i>Scoring</i> Jawaban Kuesioner	38
Tabel 3.2	Nilai Interval	43
Tabel 4.1	Penyebaran dan Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	48
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	51
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	51
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Dikukuhkan Menjadi PKP	52
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan dalam Perusahaan	53
Tabel 4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Perusahaan	53
Tabel 4.9	Nilai Interval	54
Tabel 4.10	Hasil Statistik Deskriptif Variabel Efektivitas Penerapan e-Faktur....	55
Tabel 4.11	Hasil Statistik Deskriptif Variabel Efisiensi Penerapan e-Faktur.....	56
Tabel 4.12	Hasil Statistik Deskriptif Variabel Sanksi PPN	58
Tabel 4.13	Hasil Statistik Deskriptif Variabel Pelayanan Fiskus	59
Tabel 4.14	Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kepatuhan PKP	60
Tabel 4.15	Hasil Uji Validitas <i>Pilot Test</i> Variabel Efektivitas Penerapan e-Faktur	63
Tabel 4.16	Hasil Uji Validitas <i>Pilot Test</i> Variabel Efisiensi Penerapan e-Faktur	63
Tabel 4.17	Hasil Uji Validitas <i>Pilot Test</i> Variabel Sanksi PPN	64
Tabel 4.18	Hasil Uji Validitas <i>Pilot Test</i> Variabel Pelayanan Fiskus.....	64
Tabel 4.19	Hasil Uji Validitas <i>Pilot Test</i> Variabel Kepatuhan PKP.....	64
Tabel 4.20	Hasil Uji Reliabilitas <i>Pilot Test</i>	65
Tabel 4.21	Hasil Uji Validitas Penelitian Lapangan Variabel Efektivitas Penerapan e-Faktur	66
Tabel 4.22	Hasil Uji Validitas Penelitian Lapangan Variabel Efisiensi Penerapan e-Faktur	66
Tabel 4.23	Hasil Uji Validitas Penelitian Lapangan Variabel Sanksi PPN	66
Tabel 4.24	Hasil Uji Validitas Penelitian Lapangan Variabel Pelayanan Fiskus .	67
Tabel 4.25	Hasil Uji Validitas Penelitian Lapangan Variabel Kepatuhan PKP ...	67
Tabel 4.26	Hasil Uji Reliabilitas Penelitian Lapangan	68
Tabel 4.27	Hasil Uji Normalitas	69
Tabel 4.28	Hasil Uji Multikolinearitas.....	70
Tabel 4.29	Hasil Uji Heteroskedastisitas	70
Tabel 4.20	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	71
Tabel 4.21	Hasil Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>)	73
Tabel 4.22	Hasil Uji Hipotesis Statistik t.....	74

Tabel 4.23 Hasil Uji Statistik F.....75



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: RINGKASAN PENELITIAN TERDAHULU

LAMPIRAN B: DEFINISI OPERASIONAL PERUSAHAAN

LAMPIRAN C: KUESIONER

LAMPIRAN D: TABULASI JAWABAN RESPONDEN

LAMPIRAN E: STATISTIK DESKRIPTIF

LAMPIRAN F: HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

LAMPIRAN G: HASIL UJI ASUMSI KLASIK

LAMPIRAN H: HASIL UJI KUALITAS DATA DAN PENGUJIAN HIPOTESIS

