

**PENGARUH KEPERCAYAAN WAJIB PAJAK, TRANSPARANSI PAJAK
DAN EFEKTIVITAS SISTEM PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya
Sukomanunggal)**

SKRIPSI



Oleh:

Fitri Erliya Wati

21013010039/FEB/EA

Kepada

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN

JAWA TIMUR

2025

**PENGARUH KEPERCAYAAN WAJIB PAJAK, TRANSPARANSI PAJAK
DAN EFEKTIVITAS SISTEM PERPAJAKN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya
Sukomanunggal)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi**



Oleh:

Fitri Erliya Wati

21013010039/FEB/EA

Kepada

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAWA TIMUR**

2025

SKRIPSI

**PENGARUH KEPERCAYAAN WAJIB PAJAK, TRANSPARANSI PAJAK
DAN EFEKTIVITAS SISTEM PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

**(Studi Kasus Pada Wajib pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya
Sukomanunggal)**

Disusun Oleh:

Fitri Eriya Wati
21013010039/FEB/EA

**telah dipertahankan dihadapan
dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur
pada tanggal 17 Juni 2025**

**Pembimbing :
Pembimbing Utama**


Dr. Hero Priono, S.E., M.Si, Ak., C.A., CMA
NIP. 196110111992031001

**Tim Penguji:
Ketua**


Oryza Tannar, S.Ak., M.Acc., Akt
NPT. 17119891213020
Anggota


Prof. Dr. Dra. Ec. Dwi Suhartini, M.Ak., CMA., CRP
NIP. 196812151994032001

Mengetahui

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional Veteran
Jawa Timur**


Dr. Dra. Ec. Iri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP
NIP. 196304201991032001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fitri Erliya Wati

NPM : 21013010039

Program : Sarjana (S1)

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Fakultas Ekonomi & Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Disertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 17 Juni 2025

Yang membuat pernyataan



Fitri Erliya Wati
NPM. 21013010039

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KEPERCAYAAN WAJIB PAJAK, TRANSPARANSI PAJAK DAN EFEKTIVITAS SISTEM PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal)”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Strata Satu (S1) Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada kedua orang tua tercinta, yang menjadi sosok paling berjasa dalam hidup penulis. Terima kasih atas kepercayaan, cinta, doa yang tak pernah putus, serta dukungan dan motivasi yang menjadi kekuatan utama dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Dr. Hero Priono, S.E.,M.Si.,Ak.,C.A.,CMA. selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan, arahan dan masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan semua pihak yang telah memberikan segala bantuan, motivasi dan saran sehingga terselesaikannya skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Dra. Ec. Endah Susilowati, M.Si., CFrA., CBV., CMA. Selaku Ketua Jurusan Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
4. Ibu Dr. Tantina Haryati, S.E., M.Aks. selaku Koordinator Program Studi Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
5. Dosen Program Studi Akuntansi yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
6. Pihak KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal yang telah membantu penulis dalam memberikan informasi penelitian dalam penyusunan skripsi ini.
7. Saudara kandung saya, Liana Wati, S.Ak., yang selalu hadir memberikan dukungan, semangat, serta membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Alm. Heni Setyowati, terima kasih yang tak terhingga untuk almarhumah tante penulis. Sosok yang selalu menjadi sumber inspirasi dan semangat. Meski tak lagi di sini, kenangan, doa dan nasihatmu tetap hidup dalam hati. Terima kasih atas pelajaran yang mampu mendewasakan penulis, mampu menuntun penulis untuk belajar ikhlas dan menerima kata kehilangan sebagai bentuk proses penempaan menghadapi dinamika hidup. Semoga Allah SWT melapangkan jalanmu dan menerangi tempat peristirahatanmu.

9. Eka Fitri, Shandra Agusti, Umi Nur, Mirza Aurora, Ayu Kiki, Yaohan dan Elvira yang selalu memberikan semangat, motivasi dan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Terakhir, terima kasih kepada wanita sederhana yang memiliki impian besar, namun terkadang sulit dimengerti isi kepalanya, yaitu penulis diriku sendiri. Titi. Terima kasih telah berusaha keras untuk menyakinkan dan menguatkan diri sendiri bahwa dapat menyelesaikan studi ini sampai selesai. Berbahagialah selalu dengan dirimu sendiri. Titi. Jangan sia-siakan usaha dan doa yang selalu kamu langitkan. Semoga langkah kebaikan selalu menyertaimu dan semoga Allah selalu meridhai setiap langkahmu serta menjagamu dalam lindungannya. Aamiin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun diharapkan dapat melengkapi keterbatasan dan kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menambah wawasan untuk seluruh pihak.

Surabaya, 10 Juni 2025

Penulis

Fitri Erliya Wati

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	15
1.3. Tujuan Penelitian	16
1.4. Manfaat Penelitian.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1. Penelitian Terdahulu	18
2.2. Landasan Teori	32
2.2.1. Teori Perilaku Terencana (<i>Theory of Planned Behaviour</i>)	32
2.2.2. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	35
2.2.3. Kepercayaan Wajib pajak	35
2.2.4. Transparansi Pajak	36
2.2.5. Efektivitas Sistem Perpajakan	37
2.3. Kerangka Berpikir dan Pengembangan Hipotesis.....	38
2.3.1. Kerangka Pemikiran Teoritis	38
2.3.2. Pengembangan Hipotesis.....	40
BAB III METODE PENELITIAN.....	46
3.1. Jenis dan Objek Penelitian	46
3.1.1. Jenis Penelitian	46
3.1.2. Objek Penelitian.....	46
3.2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	46
3.2.1. Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)	46
3.2.2. Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>)	47
3.2.3. Pengukuran Variabel	49

3.3. Populasi dan Sampel	50
3.3.1. Populasi.....	50
3.3.2. Sampel	50
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.4.1. Jenis dan Sumber Data.....	51
3.4.2. Metode Pengumpulan Data.....	52
3.5. Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	52
3.5.1. <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran/ <i>Measurement Model</i>).....	53
3.5.2. <i>Inner Model</i> (Model Struktural/ <i>Structural Model</i>).....	55
3.5.3. Uji Hipotesis	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	58
4.1.1. Sejarah Singkat KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal	58
4.1.2. Visi, Misi, Tugas dan Fungsi KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal	58
4.1.3. Struktur Organisasi KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal	61
4.2. Deskripsi Data Penelitian	64
4.2.1. Deskripsi Karakteristik Responden	64
4.2.2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	68
4.3. Hasil Penelitian.....	77
4.3.1. <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran/ <i>Measurement Model</i>).....	77
4.3.2. <i>Inner Model</i> (Model Struktural/ <i>Structural Model</i>).....	84
4.3.3. Uji Hipotesis	87
4.4. Pembahasan	93
4.4.1. Pengaruh Kepercayaan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	93
4.4.2. Pengaruh Transparansi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	96
4.4.3. Pengaruh Efektivitas Sistem Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	100
5.1. Kesimpulan.....	100
5.2. Keterbatasan Penelitian	101

5.3. Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA.....	103
LAMPIRAN.....	106

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rasio Penerimaan Pajak Penghasilan (PPh) di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal Tahun 2019-2023.....	3
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	47
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel Kepercayaan Wajib Pajak	48
Tabel 3. 3 Operasionalisasi Variabel Transparansi Pajak.....	48
Tabel 3. 4 Operasionalisasi Variabel Efektivitas Sistem Perpajakan	49
Tabel 3. 5 Skala Pengukuran Kuesioner	50
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	65
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	66
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan NPWP	67
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	67
Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	68
Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepercayaan Wajib Pajak ..	70
Tabel 4.8 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Transparansi Pajak.....	72
Tabel 4.9 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Efektivitas Sistem Perpajakan	75
Tabel 4. 10 Nilai <i>Loading Factor</i> Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	78
Tabel 4.11 Nilai <i>Loading Factor</i> Kepercayaan Wajib Pajak.....	79
Tabel 4.12 Nilai <i>Loading Factor</i> Transparansi Pajak	80
Tabel 4.13 Nilai <i>Loading Factor</i> Efektivitas Sistem Perpajakan.....	80
Tabel 4.14 Hasil Pengujian <i>Cross Loading</i>	82
Tabel 4.15 Hasil Uji <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	83
Tabel 4.16 Hasil Uji <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	84
Tabel 4.17 Hasil Uji Nilai <i>R-Square</i> (R^2).....	85
Tabel 4.18 Hasil Uji <i>F-Square Effect Size</i>	86
Tabel 4.19 Hasil Uji <i>Q-Square</i>	87
Tabel 4.20 Hasil Pengujian Hipotesis	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	40
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal	61
Gambar 4.2 Hasil <i>Outer Loading</i>	78
Gambar 4.3 Hasil Uji <i>Bootstrapping</i>	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	106
Lampiran 2. Permohonan Ijin Penelitian	111
Lampiran 3. Permohonan Ijin Kuesioner	112
Lampiran 4. Persetujuan Izin Riset pada Ijin Penelitian	113
Lampiran 5. Persetujuan Izin Riset pada Ijin Kuesioner.....	114
Lampiran 6. Tabulasi Jawaban Responden	115
Lampiran 7. <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran/ <i>Measurement Model</i>)	125
Lampiran 8. <i>Inner Model</i> (Model Struktural/ <i>Structural Model</i>).....	127
Lampiran 9. Uji Hipotesis	128

**PENGARUH KEPERCAYAAN WAJIB PAJAK, TRANSPARANSI PAJAK
DAN EFEKTIVITAS SISTEM PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya
Sukomanunggal)**

Fitri Erliya Wati

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis (1) Kepercayaan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal. (2) Transparansi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal. (3) Efektivitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian eksplanatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi *non* karyawan yang terdaftar berstatus aktif di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, sehingga diperoleh 100 wajib pajak dengan tingkat kesalahan 10% melalui rumus slovin. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Pengukuran variabel menggunakan skala *Likert* dan analisis data dilakukan dengan metode PLS-SEM menggunakan *software* SmartPLS 4.0

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa transparansi pajak dan efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal. Sedangkan kepercayaan wajib pajak berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun arah pengaruhnya positif, kepercayaan wajib pajak tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata Kunci: Kepercayaan Wajib Pajak, Transparansi Pajak, Efektivitas Sistem Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi