

**PENGARUH PERSEPSI PELAYANAN DAN KEMUDAHAN  
PENGUNAAN SISTEM *ONLINE* PERPAJAKAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
DI KPP PRATAMA SURABAYA SAWAHAN**

**SKRIPSI  
DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN  
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA AKUNTANSI  
DEPARTEMEN AKUNTANSI  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI**



**DIAJUKAN OLEH  
PEPI ROSALINA SARI  
NIM: 041711323017**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2020**

**SKRIPSI**

**PENGARUH PERSEPSI PELAYANAN DAN KEMUDAHAN  
PENGUNAAN SISTEM *ONLINE* PERPAJAKAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
DI KPP PRATAMA SURABAYA SAWAHAN**

**DIAJUKAN OLEH:  
PEPI ROSALINA SARI  
NIM: 041711323017**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:**

**DOSEN PEMBIMBING**



**Dra. MIENATI SOMYA LASMANA, M.Si., Ak. TANGGAL 23 November 2020  
NIP. 196202171988102001**

**KOORDINATOR PROGRAM STUDI**



**IMAN HARYMAWAN, SE., MBA., PH. D,  
NIP. 198404202008121005**

**TANGGAL 27 November 2020**

Surabaya, .....17. Oktober 2020.....

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing



Dra. MIENATI SOMYA LASMANA, M.Si.,Ak.  
NIP. 196202171988102001

### **PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Saya, (Pepi Rosalina Sari, 041711323017), menyatakan bahwa :

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 17 Oktober 2020



Pepi Rosalina Sari  
NIM : 041711323017

## DECLARATION

I, (Pepi Rosalina Sari, 041711323017), declare that:

1. My thesis is genuine and truly my own creation, and is not another's person work made under my name, nor a piracy or plagiarism. This thesis has never been submitted to obtain an academic degree in Universitas Airlangga or in any other University/Colleges.
2. This thesis does not contain any work or opinion written or published by anyone, unless clearly acknowledged or refereed to by quoting the author's name and stated in the references.
3. This statement is true; if on the future this statement is proven to be fraud and dishonest, I agree to receive an academic sanction in the form of removal of the degree obtained trough this thesis, and other sanctions in accordance with the prevailing normas and regulations in Universitas Airlangga.

Surabaya, 17 Oktober 2020



Pepi Rosalina Sari  
NIM : 041711323017

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke Hadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia telah memberikan pikiran dan badan yang sehat kepada penulis sehingga dapat menyusun skripsi ini dengan baik. Skripsi berjudul “Pengaruh Pelayanan dan Kemudahan Penggunaan Sistem *Online* Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Sawahan” disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Akuntansi. Banyak pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penelitian ini. Dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dra. Mienati Somya Lasmana, M.Si., Ak. yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan nasihat dan saran untuk penyelesaian skripsi ini.

Saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti kuliah di Program Studi S1 Akuntansi. Penghargaan dan terima kasih juga ditujukan kepada Bapak Iman Harymawan, SE., MBA. Ph. D. sebagai Koordinator Program Studi S1 Akuntansi yang telah banyak memberikan motivasi untuk menyelesaikan kuliah; para dosen yang telah mendukung dan memberikan masukan pada skripsi ini; serta seluruh para tenaga kependidikan yang bertanggungjawab terhadap administrasi akademik.

Surabaya, 17 Oktober 2020

Penulis