

**PENGARUH PEMAHAMAN PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Simokerto)**



Oleh :

NAIFAH ROIDAH ZAHRANI

NPM: 15.1.01.09711

**Program Studi : Akuntansi
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2019**

**PENGARUH PEMAHAMAN PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Simokerto)**



Oleh :

NAIFAH ROIDAH ZAHRANI

NPM: 15.1.01.09711

Program Studi : Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2019

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Naifah Roidah Zahrani
NPM : 15.1.01.09711
Program Studi : S1 Akuntansi
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 02 September 1995
Agama : Islam
Jumlah saudara/anak yang ke : 3/1
Alamat : Jl. Sumber Mulyo 2/19 Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Saroni
Alamat Rumah : Jl. Sumber Mulyo 2/19 Surabaya
Pekerjaan/Jabatan : Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Tembok Dukuh 1 di Surabaya Tahun 2008
2. Tamat SMP di SMPN 2 di Surabaya Tahun 2011
3. Tamat SMA di SMAN 6 di Surabaya Tahun 2014
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I – VII	2015-2019	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Gol.	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

NAIFAH ROIDAH Z.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji Syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pemahaman Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada KPP Pratama Surabaya Simokerto)” dengan baik.

Tujuan penelitian skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Dalam menyusun skripsi ini, saya juga mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan tulus saya menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur. Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dr. Titik Mildawati, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah berkenan membimbing dan mendukung sepenuhnya selama pengerjaan skripsi ini.

4. Ibu Dra. Wiwiek Srikandi, M.M. selaku Dosen Wali yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis selama masa perkuliahan.
5. Bapak dan Ibu dosen, seluruh staf dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan juga memberikan bantuan untuk kemudahan penulis selama menjalankan studi hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Orangtua tercinta yang tak henti-hentinya mendoakan dan memberikan dorongan, kasih sayang, perhatian, dan pengorbanan yang begitu besar secara moral maupun material.
7. Teman-teman seperjuangan di SA2 (Nina, Jilly, Ganis, Putri, Bella, Evita, Desta, Herin, Fitrah, Mia, Mauliana), yang senantiasa memberikan semangat, dukungan demi terselesaikannya skripsi ini.
8. Sahabat saya yaitu Danik dan Hilda yang senantiasa meluangkan waktu dan tenaganya demi terselesainya skripsi ini.
9. Teman-teman seperbimbingan serta seluruh keluarga besar SA2 yang telah banyak menemani, memberikan bantuan dan semangat hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan
10. Untuk semua orang yang telah mendukung penulis dari awal menjalani masa perkuliahan hingga terselesaikannya skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin, namun penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena

itu, kritik dan saran yang membangun sangat bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas atas segala bantuan dari pihak-pihak di atas yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Akhir kata, besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat membantu menunjang perkembangan ilmu pengetahuan dan memberikan manfaat yang berguna sebagai sumbangan pikiran yang berharga bagi yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surabaya, 5 Maret 2019

NAIFAH ROIDAH Z.



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRAC	xvii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
II TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	9
2.1 Tinjauan Teoritis	9
2.1.1. Teori <i>Planned Behavior</i>	9
2.1.2. Definisi Pajak.....	10
2.1.3. Fungsi Pajak.....	11
2.1.4. Sistem Pemungutan Pajak.....	12
2.1.5. Pemahaman Pajak	15
2.1.6. Pengetahuan Pajak	17
2.1.7. Kualitas Pelayanan Pajak	18
2.1.8. Sanksi Pajak.....	20
2.1.9. Kepatuhan Wajib Pajak	21
2.2 Rerangka Pemikiran	22
2.3 Penelitian Terdahulu	24
2.4 Pengembangan Hipotesis	27

III METODE PENELITIAN	31
3.1. Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi	31
3.2. Teknik Pengambilan Sampel	31
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.4. Variabel dan Definisi Operasional Variabel	32
3.4.1. Pemahaman Pajak.....	33
3.4.2. Pengetahuan Pajak.....	34
3.4.3. Kualitas Pelayanan Pajak	35
3.4.4. Sanksi Pajak.....	35
3.4.5. Kepatuhan Wajib Pajak	36
3.5. Teknik Analisis Data.....	37
3.5.1. Uji Statistik Deskriptif.....	37
3.5.2. Uji Kualitas data	37
1. Uji Validitas.....	37
2. Uji Reliabilitas	38
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	38
1. Uji Normalitas	38
2. Uji Heteroskedastisitas	38
3. Uji Multikolonieritas	39
3.5.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	39
3.5.5 Uji Hipotesis.....	40
IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Hasil Penelitian	42
4.2 Gambaran Sejarah Singkat KPP Pratama Simokerto.....	42
4.2.1 Gambaran Umum KPP Pratama Simokerto.....	43
4.3 Karakteristik Responden	44
4.4 Statistik Deskriptif	47
4.5 Uji Kualitas Data.....	48
4.5.1 Uji Validitas	48
4.5.2 Uji Reliabilitas.....	50
4.6 Uji Asumsi Klasik.....	51
4.6.1 Uji Normalitas	51
4.6.2 Uji Multikolinearitas	52
4.6.3 Uji Heterokedastisitas	53
4.7 Analisis Regresi Linier Berganda	55
4.8 Uji Hipotesis	56
4.9 Pembahasan.....	60

V SIMPULAN DAN SARAN	65
5.1 Simpulan	65
5.2 Keterbatasan Penelitian	66
5.3 Saran.....	67
JADWAL PENELITIAN	68
DAFTAR PUSTAKA	69



DAFTAR TABEL

Tabel		Hal
1	Nilai Tax Ratio.....	2
2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	45
4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
5	Karakteristik Responden Berdasarkan Status	47
6	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	47
7	Hasil Uji Validitas.....	49
8	Hasil Uji Reliabilitas.....	50
9	Hasil Uji <i>One Kolmogorov Smirnov Test</i>	52
10	Hasil Uji Multikolinearitas	53
11	Hasil Analisis Linier Berganda.....	55
12	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	57
13	Hasil Uji F.....	58
14	Hasil Uji t.....	59



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. Rerangka Pemikiran	23
2. Grafik Normal Probability Plot.....	51
3. Grafik Scatterplot.....	54



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
15	Kuisisioner.....72
16	Rekap Data Kuisisioner.....77
17	Karakteristik Data Responden92
18	Hasil Output SPSS94

