

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN,
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DAN
PENERIMAAN PAJAK**



**OLEH:
CINDY AUDRIA SURJADJAJA
NPM: 16.2.01.10331**

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

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN,
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DAN
PENERIMAAN PAJAK**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi: Akuntansi
Konsentrasi: Akuntansi Sektor Publik**



OLEH:

CINDY AUDRIA SURJADJAJA

NPM: 16.2.01.0331

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2019

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN,
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DAN PENERIMAAN PAJAK**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

CINDY AUDRIA SURJADAJA
NPM: 16.2.01.10331

Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji
Pada Tanggal 30 Maret 2019

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

Anggota : 1. Nur Handayani, S.E., M.Si., Ak., CA.

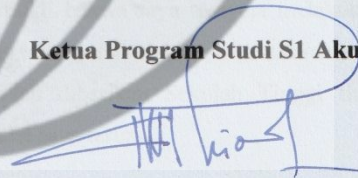
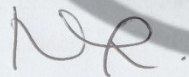
2. Drs. Sugeng Praptoyo, S.H., M.M., M.H., C.P.A., CA.

Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



Nur Handayani, S.E., M.Si., Ak., CA.

Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA.

Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **CINDY AUDRIA SURJADAJA**
N.P.M : **16.2.01.10331**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN,
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DAN
PENERIMAAN PAJAK**

dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 30 Maret 2019, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulisan orang lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 30 Maret 2019

Yang membuat pernyataan



CINDY AUDRIA SURJADAJA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Cindy Audria Surjadjaja
NPM : 16.2.01.10331
Program Studi : Akuntansi
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya/ 24 Januari 1993
Agama : Kristen
Jumlah Saudara/ Anak ke : 6/3
Alamat Rumah : Jalan Gunung anyar emas CII N. 04,
Surabaya, Jawa Timur
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Sindunata Surjadjaja
Alamat Rumah : Jalan Gunung anyar emas CII N. 04,
Surabaya, Jawa Timur
Alamat Kantor : Jalan A. Yani No 95.
Nganjuk, Jawa Timur

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

Tamat SD : SDK Mater Dei Probolinggo Tahun 2005
Tamat SMP : SMPK Mater Dei Probolinggo tahun 2008
Tamat SMA : SMAK St. Louis tahun 2011
Perguruan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun
Politeknik Universitas Surabaya	Jl. Ngagel Jaya Selatan No. 169, Surabaya	VI	2014 – 2016
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)	Jalan Menur Pumpungan no 30 Surabaya	VIII	2016 – 2019

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat	Jabatan
2013 - sekarang	PT. WINGS SURYA SURABAYA	Tax	Tax Staff

Dibuat dengan sebenarnya

CINDY AUDRIA SURJADJAJA

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Kasih dan Hikmat-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan dan Kepatuhan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening”

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus diajukan dalam rangka menyelesaikan Program S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya (STIESIA). Selama proses penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan banyak sekali doa, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Nur Fadjri Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya (STIESIA), dan sebagai Ketua Tim Penguji skripsi yang memberikan kesempatan untuk melaksanakan proses belajar di STIESIA dan memberikan masukan untuk perbaikan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi STIESIA yang telah meluangkan waktu membimbing penulis selama menjalani proses pembelajaran di STIESIA.
3. Nur Handayani, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Pembimbing Skripsi saya yang rela meluangkan waktunya untuk membimbing proses penyusunan skripsi sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya tepat waktu.
4. Drs. Sugeng Praptoyo, S.H, M.M, M.H selaku salah satu bagian dari tim penguji yang memberikan masukan untuk perbaikan skripsi ini.

5. Seluruh Dosen Mata Kuliah Akuntansi serta Staff Program Studi Akuntansi, Pihak Akademik, Pihak Kemahasiswaan, Pihak Perpustakaan yang membantu Penulis dalam kelancaran menempuh perkuliahan.
6. Bapak Budi Winarno, Selaku Senior Manager Finance and Accounting PT. Wings Surya yang telah memberikan ijin kepada saya untuk melakukan proses bimbingan disela-sela jam kerja.
7. Seluruh petugas pajak di Kantor Pelayanan Pajak Surabaya Krembangan Maupun di Kantor Wilayah DJP Jatim II yang telah meluangkan waktu dan membantu saya dalam setiap proses penyelesaian skripsi ini
8. Orang Tua saya, Papa, Mama dan seluruh keluarga yang selalu memberi dukungan Moral, Doa, Materi dan Semangat yang tiada hentinya.
9. Jeffry Sugiarto Halim, yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada saya selama proses penyusunan skripsi ini.
10. Teman-Teman Connect Group Pro C-6 Gereja Mawar Sharon yang selalu membantu saya dalam doa sehingga proses penyusunannya dapat berjalan dengn baik.
11. Imas dan Fara, yang selalu menemani saya dalam proses belajar mengajar di STIESIA. Tak akan pernah saya lupakan “belajar 1 jam sebelum ujian”.
12. Yossie, Fenny, yang selalu membangkitkan semangat-semangat pantang menyerah sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik
13. Teman-teman SAX 1, khususnya “Team Work SAX 1”, Puji, Friska, Sarah, Budi, Demas, Alan, Eka yang selalu bersama-sama dalam suka maupun

duka, teman traveling, teman belajar, dan teman yang selalu memberikan semangat.

14. Semua Pihak yang tidak dapat penulis ucapkan satu persatu yang senantiasa memberikan bantuan dan dukungannya. Semoga kebaikan dan keikhlasan kalian dibalas oleh Tuhan Yesus. Amin.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan akan pengetahuan dan pengalaman. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi



Surabaya, 28 Februari 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
<i>ABSTRACT</i>	xviii
BAB 1: PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Ruang Lingkup Penelitian.....	8
BAB 2: TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	9
2.1. Tinjauan Teoritis	9
2.1.1. Pengertian Pajak	9
2.1.2. Fungsi Pajak.....	11
2.1.3. Sistem Pemungutan Pajak	11
2.1.4. Wajib Pajak.....	13
2.1.5. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)	15
2.1.6. Surat Pemberitahuan (SPT)	15
2.1.7. Kesadaran Wajib Pajak.....	17
2.1.8. Sanksi Perpajakan	17
2.1.8.1. Sanksi Administrasi.....	19
2.1.8.2. Sanksi Pidana	22

2.1.9. Pelayanan Fiskus.....	22
2.1.10 Kepatuhan Wajib Pajak.....	24
2.1.11 Penerimaan Pajak.....	27
2.2. Penelitian Terdahulu	29
2.3. Kerangka Pemikiran.....	30
2.4. Pengembangan Hipotesis dan Perumusan Hipotesis.....	30
2.4.1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	30
2.4.2. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	31
2.4.3. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	32
2.4.4. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak.....	33
2.4.5. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Penerimaan Pajak ...	34
2.4.6. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Penerimaan Pajak.....	34
BAB 3: METODE PENELITIAN.....	36
3.1. Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian .	36
3.2. Teknik Pengambilan Sampel.....	36
3.3. Teknik Pengambilan Data	37
3.4. Variabel dan Definisi Operasional Variabel	38
3.4.1. Variabel Independen	38
3.4.2. Variabel Dependen	39
3.4.3. Definisi Operasional Variabel Kesadaran Wajib Pajak.....	40
3.4.4. Definisi Operasional Variabel Sanksi Perpajakan.....	40
3.4.5. Definisi Operasional Variabel Pelayanan Fiskus.....	41
3.5. Teknik Analisis Data.....	42
3.5.1. Uji Kualitas Data	42
3.5.2. Uji Asumsi Klasik.....	44
3.5.3. Analisis Regresi Berganda.....	46
3.5.4. Pengujian Hipotesis	46

BAB 4: HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1. Hasil Penelitian	51
4.1.1. Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Kremlangan.....	51
4.1.2. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Kremlangan.....	52
4.1.3. Fungsi dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Kremlangan.....	52
4.1.4. Peran dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Kremlangan.....	54
4.1.5. Fungsi Setiap Seksi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Kremlangan.....	55
4.1.6. Wajib Pajak terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Kremlangan.....	60
4.1.7. Pelaporan SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Kremlangan.....	61
4.1.8. Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2015-2017 .	62
4.1.9. Gambaran Subjek Penelitian.....	63
4.1.10 Deskripsi Variabel Penelitian.....	66
4.2 Hasil Uji Kualitas Instrumen.....	71
4.2.1 Uji Validitas	71
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	77
4.3. Hasil Analisis Data.....	78
4.3.1. Hasil Uji Asumsi Klasik Persamaan Satu.....	78
4.3.2. Analisis Regresi Berganda Persamaan Satu	81
4.3.3. Uji Kelayakan Model Persamaan Satu	83
4.3.4. Hasil Uji Asumsi Klasik Persamaan Dua	86
4.3.5. Analisis Regresi Berganda Persamaan Dua.....	90
4.3.6. Uji Kelayakan Model Persamaan Dua.....	92
4.4 Pembahasan.....	94

4.4.1	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	94
4.4.2	Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	95
4.4.3	Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	97
4.4.4	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak	97
4.4.5	Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak	98
4.4.6	Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Penerimaan Pajak	99
BAB 5: PENUTUP	101
5.1.	Simpulan.....	101
5.2.	Keterbatasan.....	103
5.3.	Saran.....	103
JADWAL PENELITIAN	104
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN	107

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1	Laporan Pendapatan Negara Tahun 2015-2017 2
Tabel 2	Sanksi Administrasi Berupa Kenaikan 19
Tabel 3	Sanksi Administrasi Berupa Bunga 20
Tabel 4	Sanksi Administrasi Berupa Denda 21
Tabel 5	Penerimaan Negara Sisi Pajak Tahun 2015 - 2017..... 27
Tabel 6	Penerimaan Pajak di Sisi Pajak Dalam Negeri 28
Tabel 7	Penelitian Terdahulu 29
Tabel 8	Daftar Skala <i>Likert</i> 38
Tabel 9	Data Wajib Pajak Terdaftar Tahun 2015-2017..... 60
Tabel 10	Realisasi Penerimaan SPT PPh Tahun 2015-2017 61
Tabel 11	Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2015-2017 62
Tabel 12	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin..... 63
Tabel 13	Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan 64
Tabel 14	Karakteristik Responden berdasarkan Usia Responden 65
Tabel 15	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Wajib Pajak..... 65
Tabel 16	Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Penerimaan Pajak 66
Tabel 17	Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepatuhan Wajib Pajak 67
Tabel 18	Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Pelayanan Fiskus 68
Tabel 19	Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kesadaran Wajib Pajak..... 69
Tabel 20	Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Sanksi Perpajakan 70
Tabel 21	Hasil Uji Validitas Variabel Penerimaan Pajak..... 72
Tabel 22	Rangkuman Hasil Uji Validitas Variabel Penerimaan Pajak..... 72
Tabel 23	Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak..... 73

Tabel 24	Rangkuman Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	73
Tabel 25	Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak	74
Tabel 26	Rangkuman Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak.....	74
Tabel 27	Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Perpajakan	75
Tabel 28	Rangkuman Hasil Uji Validitas Variabel Sanki Perpajakan.....	75
Tabel 29	Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Fiskus	76
Tabel 30	Rangkuman Hasil Uji Validitas Pelayanan Fiskus	76
Tabel 31	Hasil Uji Reliabilitas.....	77
Tabel 32	Hasil Uji Reliabilitas.....	77
Tabel 33	Hasil Uji Normalitas Persamaan Satu	78
Tabel 34	Hasil Uji Multikolinieritas Persamaan Satu.....	80
Tabel 35	Hasil Analisis Regresi Berganda Persamaan Satu	82
Tabel 36	Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi Persamaan Satu	84
Tabel 37	Hasil Uji Kelayakan Model Persamaan Satu	84
Tabel 38	Hasil Uji Parsial (Uji t) Persamaan Satu.....	85
Tabel 39	Hasil Uji Normalitas Persamaan Dua	87
Tabel 40	Hasil Uji Multikolinieritas Persamaan Dua	88
Tabel 41	Hasil Analisis Regresi Berganda Persamaan Dua	90
Tabel 42	Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi Persamaan Dua	92
Tabel 43	Hasil Uji Kelayakan Model Persamaan Dua	93
Tabel 44	Hasil Uji Parsial (Uji t) Persamaan Dua	93

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Pemikiran	30
Gambar 2 Struktur Organisasi KPP Pratama Surabaya Krembangan	59
Gambar 3 Histogram Distribusi Data Persamaan Satu	79
Gambar 4 Grafik Plot Persamaan Satu	79
Gambar 5 Grafik Scatterplot Persamaan Satu	81
Gambar 6 Histogram Distribusi Data Persamaan Dua	87
Gambar 7 Grafik Plot Persamaan Dua.....	88
Gambar 8. Grafik Scatterplot Persamaan Dua.....	89



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Jawaban Responden Yang Dapat Diolah Untuk Variabel Penerimaan Pajak..... 107
Lampiran 2	Jawaban Responden Yang Dapat Diolah Untuk Variabel Kepatuhan Wajib Pajak..... 110
Lampiran 3	Jawaban Responden Yang Dapat Diolah Untuk Variabel Kesadaran Wajib Pajak 113
Lampiran 4	Jawaban Responden Yang Dapat Diolah Untuk Variabel Sanksi Perpajakan 116
Lampiran 5	Jawaban Responden Yang Dapat Diolah Untuk Variabel Pelayanan Fiskus 119
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas..... 122
Lampiran 7	Hasil Uji Reliabilitas 127
Lampiran 8	Hasil Uji Asumsi Klasik Persamaan 1 128
Lampiran 9	Hasil Analisis Regresi Persamaan 1..... 131
Lampiran 10	Hasil Uji Asumsi Klasik Persamaan 2 132
Lampiran 11	Hasil Analisis Regresi Persamaan 2..... 135
Lampiran 12	Surat Tugas Bimbingan Penulisan Skripsi..... 136
Lampiran 13	Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi 137
Lampiran 14	Surat Ijin Riset STIESIA..... 138
Lampiran 15	Surat Pemberian Ijin Riset dari KPP Pratama Surabaya Krempangan 139
Lampiran 16	Surat Keterangan Selesai Riset dari KPP Pratama Surabaya Krempangan 140
Lampiran 17	Seminar Ekuitas 141

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak. Penelitian ini dilakukan terhadap Wajib Pajak Badan dan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Krembangan Surabaya yang terletak di Gedung Keuangan Negara I di jalan Indrapura Nomor 5 Surabaya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis data yang digunakan adalah data primer. Dalam penelitian ini ditetapkan teknik pengambilan atau penentuan sampel menggunakan teknik *incidental sampling*. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik angket. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak. Sehingga dengan meningkatnya kesadaran wajib, semakin tegas sanksi perpajakan, dan adanya pelayanan yang baik dari fiskus maka kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak akan meningkat.

Kata Kunci: Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Kepatuhan Wajib Pajak, Penerimaan Pajak.

