

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PEMERIKSAAN, DAN SANKSI  
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**



**Oleh:**

**ROSITA NIKEN PRIHASTINI**

**NPM: 15.1.01.09341**

**Program Studi: Akuntansi**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA  
2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PEMERIKSAAN, DAN SANKSI  
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**



**Oleh:**

**ROSITA NIKEN PRIHASTINI**

**NPM: 15.1.01.09341**

**Program Studi: Akuntansi**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA  
2019**















5. Seluruh dosen pengajar yang telah memberikan ilmu selama proses pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
6. Seluruh staf akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya atas segala arahan dan kemudahan yang telah diberikan kepada penulis untuk kelancaran proses penyusunan skripsi.
7. Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur I, Kepala KPP Pratama Surabaya Sawahan yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian.
8. Kedua orang tua, ibu Nur Priyatin dan bapak Sudardi yang selalu memberi motivasi, nasehat, serta doa sehingga dapat terselesainya skripsi ini dengan lancar. Terima kasih telah menjadi orang tua yang terbaik dan terhebat.
9. Kakak penulis, Rina Ken Ramadhany dan Risma Dwi Septyandari. Terima kasih atas dukungannya selama ini.
10. Eko Nugroho Adhi Prayitno sebagai teman hidup yang selalu sabar mendengar keluh kesah, mendukung, bersedia menemani serta penyemangat dari awal kuliah sampai selesai. Terima kasih atas segala pengorbanan yang telah dilakukan selama masa pendidikan.
11. Teman-teman kelas SA8 angkatan 2015 yang kompak memberikan dukungan satu sama lain dari lika-liku semester awal hingga saat ini.
12. Sahabat-sahabat penulis Dinda Ayu Herdiyani, Fatnawati, Mar'atur Roiyah, Riski Mantasari yang mendukung, serta membantu dalam segala hal dari awal kuliah sampai saat ini.

13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu serta menjadi penyemangat dalam penulisan skripsi ini

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak dan penulis telah berupaya sebaik mungkin dalam menulis skripsi ini, semoga dapat bermanfaat. Namun penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan. Oleh karena itu sangat diharapkan kritik serta saran yang membangun untuk memperbaiki skripsi ini.

Surabaya, 18 Maret 2019

Penulis



## 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 .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
ABSTRAK .....	xvi
ABSTRACT .....	xvii
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	8
<b>BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	9
2.2 Penelitian Terdahulu .....	26
2.3 Rerangka Pemikiran .....	27
2.4 Pengembangan Hipotesisi.....	28
<b>BAB 3 : METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Objek Penelitian .....	31
3.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	31
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	32
3.4.1 Variabel Independen .....	32
3.4.2 Variabel Dependen .....	34
3.5 Teknik Analisis Data .....	34
3.5.1 Statistik Deskriptif .....	35
3.5.2 Uji Kualitas Instrumen .....	35
3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	36
3.5.4 Uji Asumsi Klasik .....	36
3.5.5 Determinasi ( $R^2$ ) .....	38
3.5.6 Kelayakan Model (uji F).....	39
<b>BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	40

4.1.1	Gambaran Subjek Penelitian .....	40
4.1.2	Deskriptif Variabel Penelitian.....	42
4.1.3	Uji Instrumen .....	47
4.1.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	50
4.1.5	Uji Asumsi Klasik .....	51
4.1.6	Uji Determinasi ( $R^2$ ).....	55
4.1.7	Uji Kelayakan Model (uji F).....	55
4.2	Pembahasan	
4.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	58
4.2.2	Pengaruh Pemeriksaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	58
4.2.3	Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	59
<b>BAB 5</b>	<b>: PENUTUP .....</b>	<b>61</b>
5.1	Kesimpulan .....	61
5.2	Saran .....	62
	JADWAL PENELITIAN .....	63
	DAFTAR PUSTAKA .....	64
	LAMPIRAN - LAMPIRAN .....	66

## DAFTAR TABEL

### Tabel

1. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi 3 Tahun Terakhir.....	2
2. Penerimaan Pajak Selama 3 Tahun Terakhir .....	5
3. Batas Waktu Penyampaian SPT Masa.....	12
4. Batas Waktu Penyampaian SPT Tahunan .....	13
5. Batas Waktu Penyetoran Pajak .....	14
6. Sanksi Administrasi Denda.....	21
7. Sanksi Administrasi Bunga.....	21
8. Sanksi Administrasi Kenaikan .....	23
9. Penelitian Terdahulu.....	27
10. Deskripsi Jenis Responden .....	40
11. Deskripsi Usia Responden .....	41
12. Deskripsi Tingkat Pendidikan.....	41
13. Deskripsi Jenis Pekerjaan .....	42
14. Penentuan Kategori Berdasarkan Nilai Rata-Rata .....	43
15. Hasil Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan .....	43
16. Hasil Jawaban Responden Tentang Pemeriksaan .....	44
17. Hasil Jawaban Responden Tentang Sanksi Perpajakan .....	45
18. Hasil Jawaban Responden Tentang Kepatuhan Wajib Pajak .....	46
19. Hasil Instrumen Kualitas Pelayanan (KP) .....	47
20. Hasil Uji Validitas Instrumen Pemeriksaan (PM) .....	48
21. Hasil Uji Validitas Instrumen Sanksi Perpajakan (SP) .....	48
22. Hasil Uji Validitas Instrumen Kepatuhan Wajib Pajak.....	49
23. Hasil Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	49
24. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	50
25. Hasil Uji Statistik Non-Parametrik Kolmogorov-Smirnov .....	52
26. Hasil Uji Multikolonieritas .....	53
27. Model Summary.....	55
28. Hasil Uji F .....	56

29. Hasil Uji t..... 57



## DAFTAR GAMBAR

### Gambar

1. Rerangka Pemikiran ..... 28
2. Grafik Pengujian Normalitas ..... 51
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas ..... 54



## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

1. Kuesioner Penelitian .....	66
2. Data Tabulasi .....	69
3. Out Put SPSS .....	81

