

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

(Study Empiris Pada KPP Pratama Surabaya Rungkut)



Oleh :

YENI SULISTIYOWATI

NPM : 14.1.01.08899

Program Studi: Akuntansi

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

2018

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **YENI SULISTIYOWATI**

N.P.M : **14.1.01.08899**

menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 24 Maret 2018, 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 penulis 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 di atas, 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, 24 Maret 2018
Yang membuat pernyataan,



Yeni Sulistiyowati

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Yeni Sulistiyowati
NPM : 14.1.01.08899
Program Studi : Akuntansi
Tempat/Tanggal lahir : Nganjuk/ 12Februari 1996
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak Ke : Satu (1) / Satu (1)
Alamat Rumah : Medayu Utara XXXI / 62 Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Damri Supriyono
Alamat Rumah : Medayu UtaraXXXI / 62 Surabaya
Alamat Kantor : -
Pekerjaan : Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD : di SDJiwa Nala Surabaya tahun 2008
2. Tamat SLTP : di SMP Negeri 23Surabaya tahun 2011
3. Tamat SMA : di SMKMahardhika Surabaya tahun 2014
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2014-2018	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya
Oleh nama

Yeni Sulistiyowati

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr.wb.

Puji Syukur kehadiran Allah *Subhanahu Wata'alay* yang maha Pengasih dan Penyayang yang telah melimpahkan rahmat, taufik hidayat, dan lindungannya, serta limpahan rahmat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad *Shallallahu'alaihi wasallam* yang telah membimbing kita semua menuju arah kebenaran dan kebahagiaan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI EMPIRIS PADA KPP PRATAMA SURABAYA RUNGKUT)”**.

Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan studi pada Program Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak kendala yang telah dialami penulis Alhamdulillah atas ridho dan karunia Allah *Subhanahu Wata'ala* dan bantuan semua pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Sudah selayaknya penulis untuk menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang tak terkira kepada segenap pihak yang telah ikut terlibat dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis sampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Allah *Subhanahu Wata'ala* yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya dalam penyusunan skripsi.

2. Untuk Bapak dan Ibu yang telah mendoakan, memberikan motivasi, dan dukungannya untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.
3. Seluruh keluarga besarku yang memberikan semangat dan motivasi dalam penulisan skripsi ini Mas Agus, Mas Adi, Mbak Yanti, adek Rani Dwi, Mas Gilang dan semuanya yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.
4. Ibu Dr.Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
5. Ibu Dr. Wahidawati, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
6. Ibu Dr. Fidiana, S.E., M.S.A. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan memberikan bimbingan serta arahan, dan petunjuk yang berarti bagi penyusunan penulisan skripsi.
7. Ibu Dra Titik Mildawati, M.Si., Ak., CA. selaku dosen wali kelas SA2 yang selalu memberikan arahan dan nasehat, sehingga penulis dapat menempuh pendidikan selama dibangku kuliah dengan baik.
8. Bapak dan Ibu Dosen serta para Staff STIESIA yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjalankan studi sehingga dapat dipergunakan sebagai dasar pertimbangan dalam penyusunan skripsi.
9. Untuk teman-teman SA2 angkatan 2014, khususnya Mbak Ella yang mengajarku spss, Hanni, Indah, Nurma, Iren, dkk yang sangat membantu dalam menyelesaikan tugas kuliah.

10. Mega dan Ulya teman satu bimbingan yang memberikan saran dan semangat dalam penulisan skripsi dan menjadi teman yang baik selama proses bimbingan.
11. Untuk sahabat-sahabatku Tri, Rindy, Eka, Wahyu, Widya, Alvia, yang telah memberikan masukan dalam penulisan skripsi ini serta canda tawa dan juga kesedihan yang telah kita lewati bersama.
12. Terima kasih kepada Kanwil DJP Jatim I dan KPP Pratama Surabaya Rungkut yang telah membantu untuk mendapatkan data guna penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan serta masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun agar dapat menyempurnakan skripsi ini. Besar harapan penulis semoga skripsi dapat memberikan manfaat serta membantu menunjang perkembangan ilmu di masa yang akan datang.

Wassalamualaikum wr.wb.

Surabaya, 12 Februari 2018

YENI SULISTIYOWATI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMBUNG 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	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	xv
ABSTRAK	xvi
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
BAB 2 : TINJAUAN TEORETIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	7
2.1 Tinjauan Teoretis.....	7
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
2.3 Rerangka Pemikiran	21
2.4Perumusan Hipotesis	22
BAB 3 : METODA PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian	26
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	26
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	28
3.5 Teknik Analisis Data	31

BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Hasil Penelitian.....	37
4.2 Pembahasan	54
BAB 5 : PENUTUP.	58
5.1 Simpulan.....	58
5.2 Saran	59
JADWAL PENELITIAN	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	65



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Presentase Kepatuhan Wajib Pajak	2
2. Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	37
3. Deskripsi Responden berdasarkan Usia.....	38
4. Deskripsi Responden berdasarkan Pendidikan	38
5. Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Wajib Pajak	39
6. Hasil Jawaban Responden tentang KesadaranWajib Pajak	40
7. Hasil Jawaban Responden tentang Pengetahuan Perpajakan.	41
8. Hasil Jawaban Responden tentang Pelayanan Fiskus.....	42
9. Hasil Jawaban Responden tentang Kepatuhan Wajib Pajak.....	43
10. Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak	44
11. Hasil Uji Validitas Variabel Pengetahuan Perpajakan	44
12. Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Fiskus.....	45
13. Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	45
14. Hasil Uji Reliabilitas.....	46
15. Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	47
16. Hasil Uji Normalitas	48
17. Hasil Uji Multikolinieritas	49
18. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	51
19. Hasil Uji F	52
20. Hasil Uji Hipotesis (Uji T)	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Pemikiran.....	21
2. Grafik Pengujian Normalitas Data.....	48
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	50



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian	65
2. Rekapitulasi Jawaban Responden	68
3. Hasil Output SPSS	70

