

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



Oleh:

DEBBY HIESTA MAHARANI BIESTARI JUWITAH

NPM: 14.1.01.09127

Program Studi: Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

201

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



Oleh:

DEBBY HIESTA MAHARANI BIESTARI JUWITAH

NPM: 14.1.01.09127

Program Studi: Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2018

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

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Akuntansi

Konsentrasi: Akuntansi Sektor Publik dan Perpajakan

Oleh:

DEBBY HIESTA MAHARANI BIESTARI JUWITAH

NPM: 14.1.01.09127

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2018

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

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

DEBBY HIESTA MAHARANI BIESTARI JUWITAH
NPM : 14.1.01.09127

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 28 April 2018

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Ikhsan Budi Riharjo, S.E., M.Si., Ak., CA.
Anggota : 1. Dr. Bambang Suryono, S.H., M.Ak., Ak., CA.
2. Dr. Fidiana, S.E., M.S.A.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :

Dosen Pembimbing



Dr. Fidiana, S.E., M.S.A.

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



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

Ketua STIESIA



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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama : **DEBBY HIESTA MAHARANI BIESTARI JUWITAH**

N.P.M : **14.1.01.09127**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KESADARAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN PAJAK

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 28 April 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 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, 28 April 2018
Yang membuat pernyataan,



DEBBY HIESTA MAHARANI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Debby Hiesta Maharani Biestari Juwita
NPM : 14.1.01.09127
Program Studi : Akuntansi Sektor Publik dan Perpajakan
Tempat/Tanggal Lahir : Ngawi, 20 Agustus 1996
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 (Dua) / 1 (Satu)
Alamat Rumah : Jalan Pacar Kembang gang 6 no 21A, Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Budihardjo
Alamat Rumah/Telepon : Jalan Pacar Kembang gang 6 no 21A, Surabaya
/081233727312
Alamat Kantor/Telepon : Jalan Kunir no 10 Surabaya
Pekerjaan/Jabatan : Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Krembangan Selatan VII, Surabaya tahun 2008
2. Tamat SLTP di SMP Negeri 2 Surabaya tahun 2011
3. Tamat SLTA di SMA Negeri 21 Surabaya tahun 2014
4. Pendidikan Tinggi (PT)

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

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
2015-2018	Xo Grand Ballroom	Freelance	Casual

Dibuat dengan sebenarnya

Debby Hiesta Maharani Biestari Juwita

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Puji syukur kehadiran Allah Subhanallahu wa Ta'ala atas rahmat, ridho dan ijin-Nya serta berkat doa kedua orang tua sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis sampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada semua pihak yang terlibat penyusunan skripsi ini, karena penulis menyadari terselesaikannya penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan, motivasi, dan bantuan dari pihak-pihak yang telah ikut terlibat di dalamnya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis dengan tulus memberikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua dan Keluarga yang selalu mendoakan, dan selalu memberikan semangat serta motivasi. Terimakasih atas bekal, nasihat serta dukungan secara moral maupun materil sehingga penulis bisa menjalankan studi dengan lancar
2. Ibu Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA., Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

3. Ibu Dr. Wahidahwati, S.E.,M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
4. Ibu Dr. Fidiana, S.E., M.S.A. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga dengan sabar untuk memberikan pengarahan, motivasi serta saran-saran untuk terselesaikannya skripsi ini.
5. Ibu Lidya Setyawardani, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Dosen Wali yang telah meluangkan arahan dan nasehat, sehingga penulis dapat menempuh pendidikan selama dibangku kuliah dengan baik.
6. Untuk Bapak dan Ibu Dosen serta para staff STIESIA Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama saya menjalankan studi sehingga dapat dipergunakan sebagai acuan untuk penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh teman-teman SA-4 dan teman-teman diluar kampus yang telah banyak mendukung serta membantu penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini.
8. Teman-teman seangkatan tahun 2014 yang selalu bersama-sama dan saling mendukung selama belajar di STIESIA Surabaya.
9. Teman satu bimbingan Bu Fidiana. Terima kasih sudah berbagi semangat dan dukungan.
10. Terimakasih kepada Instansi KPP Pratama Surabaya Gubeng.

11. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT melimpahkan kasih sayang-Nya untuk kita.

Penulis menyadari penyajian skripsi ini masih banyak kekurangan serta masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis berharap saran dan kritik membangun dari semua pihak yang mempunyai perhatian didalam skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah ilmu pengetahuan di masa yang akan datang. Amin.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Surabaya, 28 April 2018

Penulis,

Debby Hiesta Maharani Biestari Juwita

DAFTAR ISI

	Halaman
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
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB 1: PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	5
BAB 2: TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN	
HIPOTESIS.....	6
2.1 Tinjauan Teoritis.....	6
2.1.1 Pajak.....	6
2.1.2 Wajib Pajak.....	7
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak.....	8
2.1.4 Kesadaran Perpajakan.....	9
2.1.5 Kualitas Pelayanan Fiskus.....	10

2.1.6 Sanksi Perpajakan.....	11
2.1.7 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Rerangka Pemikiran	16
2.3 Pengembangan Hipotesis	17
2.3.1 Kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.....	17
2.3.2 Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.....	17
2.3.3 Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.....	18
BAB 3: METODE PENELITIAN.....	19
3.1 Jenis penelitian dan Gambaran dari Populasi (Obyek Penelitian.....	19
3.1.1 Jenis Penelitian.....	19
3.1.2 Populasi (Obyek) Penelitian.....	19
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	20
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	22
3.4.1 Variabel Bebas.....	22
3.4.2 Variabel Terikat.....	24
3.5 Teknik Analisis Data.....	26
3.5.1 Uji Validitas dan Reabilitas.....	26
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	27
3.5.3 Uji <i>Goodnees Of Fit</i>	28
3.5.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	28
3.5.5 Uji Koefisien Determinasi Berganda.....	29
3.5.6 Pengujian Hipotesis.....	30
BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 Hasil Penelitian.....	31

4.1.1 Deskripsi Variabel Responden.....	31
4.1.2 Deskripsi Tanggapan Responden.....	35
4.1.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	44
4.1.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	46
4.1.5 Hasil Uji <i>Goodness Of Fit</i>	51
4.1.6 Hasil Analisis Regresi Lineier Berganda.....	51
4.1.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	53
4.1.8 Hasil Pengujian Secara Parsial.....	54
4.2 Pembahasan.....	57
BAB 5: PENUTUP	61
5.1 Simpulan	61
5.2 Saran	62
JADWAL PENELITIAN	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	68

DAFTAR TABEL

Tabel	.Halaman
1. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak tahun 2010-2013.....	1
2. Mapping Persamaan dan Perbedaan.....	15
3. Item Kuesioner.....	25
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Wajib Pajak	31
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	33
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	34
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	35
9. Kelas Interval.....	36
10. Jawaban Responden Terhadap Indikator Variabel Kesadaran Perpajakan.....	37
11. Jawaban Responden Terhadap Indikator Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus.....	39
12. Jawaban Responden Terhadap Indikator Variabel Sanksi Perpajakan.....	41
13. Jawaban Responden Terhadap Indikator Variabel Kepatuhan Pajak.....	43
14. Hasil Analisis Uji Validitas.....	45
15. Hasil Uji Reliabilitas.....	46
16. Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	47
17. Hasil Uji Multikolinieritas.....	49
18. Hasil Uji F ANOVA ^a	51
19. Rekapitulasi Hasil Uji Regression.....	52
20. Hasil Uji Koefisien Determinasi Model Summary ^b	53
21. Hasil Perolehan t hitung dan Tingkat Signifikan.....	55
22. Koefisien Korelasi dan Determinasi Parsial.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Pemikiran	16
2. Grafik Pengujian Normalitas Data.....	48
3. Heteroskedastisitas pada Analisis Regresi Linier Berganda....	50



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisisioner
- Lampiran 2 Tabulasi Hasil Kuisisioner
- Lampiran 3 Frequency Table
- Lampiran 4 Reliabilitas dan Validitas
- Lampiran 5 Regression
- Lampiran 6 Surat Tugas Bimbingan Penulisan Skripsi
- Lampiran 7 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
- Lampiran 8 Surat Keterangan Ijin Riset kepada Perusahaan
- Lampiran 9 Surat Keterangan Pemberian Ijin Penelitian
- Lampiran 10 Sertifikat Seminar Hasil Penelitian

