

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK,
SANKSI PERPAJAKAN DAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA
GUBENG SURABAYA**



Oleh:

FIRMANSYAH MAJID

NPM: 14.1.01.08985

Program Studi: Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2018

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK,
SANKSI PERPAJAKAN DAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA
GUBENG SURABAYA**



Oleh:

FIRMANSYAH MAJID

NPM: 14.1.01.08985

Program Studi: Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2018

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK,
SANKSI PERPAJAKAN DAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA
GUBENG SURABAYA**

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

Oleh:

FIRMANSYAH MAJID

NPM: 14.1.01.08985

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA**

2018

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK,
SANKSI PERPAJAKAN DAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA GUBENG
SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

FIRMANSYAH MAJID

NPM: 14.1.01.08985

Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji

Pada Tanggal 13 Oktober 2018

Susunan Tim Penguji :

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

Anggota : 1. Dr. Kurnia, S.E., M.Si., Ak., C.P.A., CA.

2. Dra. Yuliasuti Rahayu, M.S.A., Ak., CA.

Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Akuntansi

Dr. Kurnia, S.E., M.Si., Ak., C.P.A., CA.

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

Ketua STIESIA



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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **FIRMANSYAH MAJID**

N.P.M : **14.1.01.08985**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN DAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA GUBENG SURABAYA

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 13 Oktober 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 suatu pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan saya yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan saya menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan 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, 13 Oktober 2018

Yang membuat pernyataan,


FIRMANSYAH MAJID

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Firmansyah Majid
NPM : 14.1.0.1.08985
Program Studi : Akuntansi
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 12 Desember 1995
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 3 (satu) / 2 (dua)
Alamat Rumah : Jl. Petemon Gang III No.59 B, 60252,
Surabaya, Jawa Timur
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Sugeng
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Petemon Gang III No.59 B, 60252,
Surabaya, Jawa Timur/085730091690
Alamat Kantor/Telepon : Jl. Coklat, Bongkaran, Surabaya, Kota
SBY, Jawa Timur 60161/ (031) 3535700
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD : SDN SAWAHAN IX SURABAYA Tahun 2007
2. Tamat SMP : SMP TAMAN PELAJAR Tahun 2011
3. Tamat SMA : SMA SEJAHTERA SURABAYA Tahun 2014
4. Pendidikan Tinggi (PT)

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

Dibuat dengan sebenarnya

FIRMANSYAH MAJID

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Surabaya” dengan baik.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

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

1. Ibu Dr. Nur Fadrih 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. Bapak Dr. Kurnia, S.E., Ak., CPA., CA. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah berkenan meluangkan waktu untuk membimbing dan telah sabar dalam proses memberikan arahan untuk skripsi saya serta mendukung sepenuhnya selama ini.
4. Ibu Dr. Titik Mildawati, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku dosen wali kelas SA-2 yang telah memberikan arahan serta selalu memotivasi kepada penulis selama perkuliahan.

5. Bapak Ardhie Permadi selaku Kepala Bidang Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat yang telah berkenan memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian serta informasi yang dibutuhkan sebagai bahan penulisan skripsi.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama masa studi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
7. Seluruh anggota keluarga, Ibu, Ayah, Kakak dan Adik saya yang senantiasa dengan tulus memberi dukungan sepenuhnya untuk meraih cita-cita sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu tanpa mereka mungkin saat ini saya tidak bisa membanggakan keluarga saya
8. Untuk Selvy Damayanti yang selalu sabra dalam membantu pengerjaan Skripsi ini
9. Sahabat-sahabat tercinta Feizal ilham, Anindhita, Linda Nurul, Annas Aqsha, Aldiansyah dan Aji Rifqi yang selalu memberikan semangat serta dukungan kepada penulis selama ini.
10. Teman-teman kelas SA-2 angkatan tahun 2014 yang saling menyemangati untuk berjuang meraih cita-cita serta berbagi suka duka selama ini.
11. Serta seluruh pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang turut membantu penulis dalam penelitian ini sehingga terselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan skripsi

ini. Semoga skripsi ini bermanfaat serta menambah informasi bagi semua pihak yang menggunakan skripsi ini.

Surabaya, Oktober 2018

Firmansyah Majid



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	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Ruang Lingkup	8
BAB II. TINJAUAN TEORETIS DAN HIPOTESIS	10
2.1 Tinjauan Teori	10
2.1.1 Pajak	10
1. Pengertian Pajak	10
2. Azas Pemungutan Pajak	11
3. Fungsi Pajak	12
2.1.2 Kesadaran Wajib Pajak	14
1. Pengertian Kesadaran Wajib Pajak	14
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesadaran Wajib pajak	15
3. Indikator Kesadaran	18
2.1.3 Pengetahuan Pajak	18
1. Pengertian Pengetahuan Pajak	18
2. Konsep Pengetahuan Pajak	19
2.1.4 Sanksi Perpajakan	20
1. Pengertian Sanksi Perpajakan	20
2. Macam Sanksi Perpajakan	21
3. Indikator Sanksi Perpajakan	23
2.1.5 Akuntabilitas Pelayanan Publik	23
1. Pengertian Pelayanan Publik	23
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi	23
3. Indikator Pelayanan	27
2.1.6 Kepatuhan Wajib Pajak	29
1. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak	29
2. Indikator Kepatuhan Perpajakan	30

2.1.7	Penelitian Terdahulu	32
2.1.8	Model Penelitian	34
2.2	Perumusan Hipotesis	34
2.2.1	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak	34
2.2.2	Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak	35
2.2.3	Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak	36
2.2.4	Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Pajak	37
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN		39
3.1.	Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (objek) Penelitian	39
3.1.1.	Jenis Penelitian	39
3.1.2.	Gambaran Populasi	39
3.2.	Teknik Pengambilan Sampel	39
3.3.	Teknik Pengumpulan Data	40
1.	Jenis Data	40
2.	Sumber Data	41
3.3.2.	Metode Pengumpulan Data	41
3.4.	Variabel dan Definisi Operasional Variabel	41
3.4.1.	Variabel	41
3.4.2.	Definisi Operasional Variabel	42
1.	Kesadaran Wajib Pajak (KSWP)	42
2.	Pengetahuan Pajak (PP)	42
3.	Sanksi Perpajakan	43
4.	Akuntabilitas Pelayanan Publik (AKP)	43
5.	Kepatuhan Wajib Pajak (KWP)	44
3.5.	Uji Instrument	45
3.5.1.	Uji Validitas	45
3.5.2.	Uji Realibilitas	46
3.6.	Teknik Analisa Data	46
3.6.1.	Regresi Linier Berganda	46
3.6.2.	Asumsi Klasik	47
1.	Uji Normalitas	47
2.	Uji Multikolinearitas	47
3.	Uji Heteroskedastisitas	48
3.6.3.	Uji Kelayakan Model	48
1.	Uji F	48
2.	Koefisien Determinasi(R Square)	49
3.6.4.	Pengujian Hipotesis	49

BAB IV. ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1. Hasil Penelitian	50
4.1.1. Gambaran Umum Subyek Penelitian.....	50
4.1.2. Deskriptif Tanggapan Responden.....	54
1. Tanggapan Responden Berdasarkan Kesadaran Wajib Pajak.....	55
2. Tanggapan Responden Berdasarkan Pengetahuan Pajak.....	56
3. Tanggapan Responden Berdasarkan Sanksi Perpajakan.....	57
4. Tanggapan Responden Berdasarkan Akuntabilitas Pelayanan Publik	58
5. Tanggapan Responden Berdasarkan Kepatuhan Wajib Pajak.....	59
4.1.3. Uji Validitas dan Reliabilitas	61
1. Uji Validitas	61
2. Uji Realiabilitas	64
4.1.4. Analisis Regresi Linier Berganda	64
4.1.5. Asumsi Klasik.....	66
1. Uji Normalitas.....	66
2. Multikolinieritas.....	67
3. Heteroskedastisitas	67
4.1.6. Uji Kelayakan Model (Uji F)	68
4.1.7. Koefisien Determinasi (R^2) dan Korelasi (R)	69
4.1.8. Pengujian Hipotesis.....	70
4.1.9. Koefisien Determinasi	72
4.2 Pembahasan.....	73
4.2.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	73
4.2.2 Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	74
4.2.3. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	75
4.2.4. Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	76
BAB V. PENUTUP.....	78
5.1 Simpulan.....	78
5.2 Keterbatasan	79
5.3 Saran.....	79
JADWAL PENELITIAN.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Model Penelitian	34
2. Grafik Normalitas	66
3. <i>Grafik Scatterplot</i>	68



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Mapping Penelitian Terdahulu.....	32
2. Kelas Interval.....	44
3. Sebaran Jenis Kelamin Responden.....	49
4. Sebaran Usia Responden Sebaran Usia Responden.....	50
5. Sebaran Pendidikan Terakhir Responden.....	51
6. Sebaran Jenis Pekerjaan Responden.....	52
7. Sebaran Pengetahuam Perpajakan Responden.....	53
8. Tanggapan Responden Atas Kesadaran Wajib Pajak.....	54
9. Tanggapan Responden Atas Pengetahuan Pajak.....	55
10. Tanggapan Responden Atas Sanksi Perpajakan.....	56
11. Tanggapan Responden Atas Akuntabilitas Pelayanan Publik.....	57
12. Tanggapan Responden Atas Kepatuhan Wajib Pajak.....	59
13. Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak.....	60
14. Uji Validitas Pengetahuan Pajak.....	60
15. Uji Validitas Sanksi Perpajakan.....	61
16. Uji Validitas Akuntabilitas Pelayanan Publik.....	62
17. Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak.....	62
18. Nilai Alpha Cronbach Masing Masing Variabel.....	63
19. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	64
20. Nilai Tolerance dan VIF.....	66
21. Anova.....	68
22. Model Summary.....	68
23. Tingkat Koefisien Regresi dan Signifikan Masing-Masing Variabel.....	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Tabulasi Hasil Kuesioner

Lampiran 3. Distribusi Frekuensi

Lampiran 4. Uji Validitas

Lampiran 5. Output Regression

Lampiran 6. Surat Tugas Bimbingan Penuulisan Skripsi

Lampiran 7. Kartu Konsultasi Bimbingan

Lampiran 8. Surat Pengantar Ijin Riset Ke Instansi

Lampiran 9. Surat Keterangan Selesai Riset

Lampiran 10. Surat Seminar Ekuitas