

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN
FISKUS, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT
KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI KASUS PADA KPP PRATAMA
SURABAYA PABEAN CANTIKAN)**



Oleh:

RIBKAH CHRISTIAN

NPM: 15.1.01.09444

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

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN
FISKUS, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT
KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI KASUS PADA KPP PRATAMA
SURABAYA PABEAN CANTIKAN)**



Oleh:

RIBKAH CHRISTIAN

NPM: 15.1.01.09444

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

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN
FISKUS, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT
KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI KASUS PADA KPP PRATAMA
SURABAYA PABEAN CANTIKAN)**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Akuntansi

Konsentrasi: Akuntansi Sektor Publik dan Perpajakan

Oleh:

RIBKAH CHRISTIAN

NPM: 15.1.01.09444

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2019

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN
FISKUS, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT
KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI KASUS PADA KPP PRATAMA
SURABAYA PABEAN CANTIKAN)**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

RIBKAH CHRISTIAN

NPM : 15.1.01.09444

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 12 Oktober 2019**

Susunan Tim Penguji :

**Ketua : Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA.
Anggota : 1. Nur Handayani, S.E., M.Si., Ak., CA.
2. Dra. Lailatul Amanah, M.Si., Ak., CA.**

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Akuntansi

Dra. Lailatul Amanah, M.Si., Ak., CA.

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 bertanda tangan dibawa ini, saya :

Nama : **RIBKAH CHRISTIAN**

NPM : **15.1.01.09444**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI KASUS PADA KPP PRATAMA SURABAYA PABEAN CANTIKAN)

Diujikan untuk diuji pada tanggal 12 Oktober 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 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 tangan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari orang 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, 12 Oktober 2019

Yang membuat pernyataan,


Ribkah Christian

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Ribkah Christian
NPM : 15.1.01.09444
Program Studi : Akuntansi
Tempat/Tanggal Lahir : Bojonegoro, 05 Agustus 1997
Agama : Kristen
Jumlah Saudara/Anak ke : -
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Gunung Anyar Sejahtera Blok D No. 11
Surabaya/ 08996875176
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Marsiani Asali
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Gunung Anyar Emas Blok D No. 11 Surabaya
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Pendeta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Dapena 2009
2. Tamat SLTP di SMPKr. Bethel Sulung 3 2012
3. Tamat SLTA di SMA IPIEMS 2015
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan 30 Surabaya	I-VIII	2015-2019	Akuntansi

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja Di	Pangkat /Golongan	Jabatan
2015	MGM Interior	-	Marketing
2018	PT Berkat Anugerah Raya		Administrasi

Dibuat dengan sebenarnya

Ribkah Christian

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena dengan limpahan rahmat dan nikmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI KASUS PADA KPP PRATAMA SURABAYA PABEAN CANTIKAN)”** yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi program akuntansi sektor publik dan perpajakan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Keberhasilan dalam selesainya skripsi ini tak lepas dari dukungan, bimbingan, bantuan, kritik dan saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa memberikan berkat, mujizat, dan rahmat-Nya sepanjang hidup penulis, khususnya dalam proses penyelesaian skripsi ini.
2. Keluarga saya terutama orangtua saya yang selalu mendoakan, memberi dukungan, motivasi, nasehat, perhatian dan kasih sayang yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini dengan baik.
3. Ibu Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
4. Ibu Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

5. Ibu Dra. Lailatul Amanah, M.Si., Ak., CA. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing serta memberi petunjuk atau masukan yang bermanfaat sehingga penyusunan skripsi ini dapat selesai dengan tepat waktu.
6. Bapak dan Ibu dosen serta para staf STIESIA yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan teladan yang berarti kepada penulis selama di STIESIA.
7. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Pabean Cantikan atas kesempatan, waktu dan tempat yang sudah diberikan kepada peneliti untuk melakukan penelitian ini.
8. Teman-teman SA-5 angkatan 2015 (SALIMANIA) terutama *badaboom squad* (Bobwy, Mila, Vania, Ivanieeo, Angga), terima kasih atas kebersamaan, solidaritas, semangat, bantuan, kebahagiaan serta kenangan selama berada dalam bangku perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
9. Teman-teman seperjuangan saya, sahabat kampus, kakak tingkat dan adik tingkat aktivis HIMA Akuntansi STIESIA Surabaya terutama AKTIVIS #17 atas kebersamaan telah membantu, mendukung, dan mendoakan saya dalam menyelesaikan kesulitan-kesulitan yang saya hadapi selama proses pengerjaan skripsi.
10. Teman-teman SMA saya yaitu geng Infinity, dan teman-teman SMP saya yaitu *IC Club* yang selalu mendukung dan mendoakan saya.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah bersedia membantu demi kelancaran penulisan.

Dalam penyusunan skripsi ini, saya menyadari bahwa masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diperlukan dalam penyempurnaannya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang berguna bagi pihak yang berkepentingan.

Surabaya, 20 September 2019

Ribkah Christian



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.....	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.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	7
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .	8
2.1 Tinjauan Teoritis	8
2.1.1 Teori Motivasi	8
2.1.2 Definisi Pajak.....	9
2.1.3 Fungsi Pajak.....	10
2.1.4 Asas Pemungutan pajak	10
2.1.5 Sistem Pemungutan Pajak.....	11
2.1.6 Jenis-jenis Pajak	12
2.1.7 Wajib Pajak	13
2.1.8 Kewajiban dan Hak Wajib Pajak	14
2.1.9 Kepatuhan Wajib Pajak	18
2.1.10 Pengetahuan Perpajakan	20

2.1.11	Kualitas Pelayanan Fiskus	21
2.1.12	Sanksi Perpajakan	22
2.2	Rerangka Pemikiran.....	30
2.3	Pengembangan Hipotesis.....	30
2.3.1	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.....	30
2.3.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.....	31
2.3.3	Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.....	33
BAB 3 : METODE PENELITIAN.....		34
3.1	Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian.....	34
3.2	Teknik Pengambilan Sampel.....	34
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	36
3.4.1	Variabel Dependen.....	36
3.4.2	Variabel Independen	37
3.5	Teknik Analisis Data	39
3.5.1	Statistik Deskriptif.....	39
3.5.2	Uji Kualitas Data.....	40
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	40
3.5.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	41
3.5.5	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	42
3.5.6	Uji Kelayakan Model (Uji F)	43
3.5.7	Uji Hipotesis (Uji t).....	43
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		44
4.1	Hasil Penelitian.....	44
4.1.1	Gambaran Umum Data Responden	44
4.1.2	Statistik Deskriptif	47

4.1.3 Uji Kualitas Data	48
4.1.4 Uji Asumsi Klasik	51
4.1.5 Analisis Regresi Linier Berganda	54
4.1.6 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	56
4.1.7 Uji Kelayakan Model (Uji F)	56
4.1.8 Uji Hipotesis (Uji t)	57
4.2 Pembahasan	59
4.2.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	59
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	60
4.2.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	61
BAB 5 : PENUTUP	64
5.1 Simpulan	64
5.2 Saran	65
JADWAL PENELITIAN	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN-LAMPIRAN	70

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Realisasi Penerimaan Negara Tahun 2012-2017	2
2. Deskripsi Jenis Kelamin Responden.....	45
3. Deskripsi Usia Responden	45
4. Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden.....	46
5. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Wajib Pajak	46
6. Hasil Deskriptif Variabel Penelitian	47
7. Hasil Uji Validitas Variabel Pengetahuan Perpajakan.....	48
8. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus.....	49
9. Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Perpajakan	49
10. Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	50
11. Hasil Uji Reliabilitas.....	50
12. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	52
13. Hasil Uji Multikolinieritas	53
14. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
15. Hasil Uji Koefisien Determinasi	56
16. Hasil Uji F.....	57
17. Hasil Uji t.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Pemikiran.....	30
2. Normal P-P Plot of Regresion Standardized Residual.....	51
3. Uji Heteroskedastisitas.....	54



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuisisioner Penelitian	70
2. Rekapitulasi Jawaban Responden	75
3. Hasil Output SPSS.....	83

