

**PENGARUH PEMERIKSAAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN  
WAJIB PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
BADAN  
(STUDI KASUS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SURABAYA  
GENTENG)**



**Oleh:  
TRI FITRIANI HANDAYANI  
NPM:15.1.01.09639**

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

**PENGARUH PEMERIKSAAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN,  
KESADARAN WAJIB PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN  
(STUDI KASUS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA  
SURABAYA GENTENG)**



**Oleh:  
TRI FITRIANI HANDAYANI  
NPM:15.1.01.09639**

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

**PENGARUH PEMERIKSAAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN,  
KESADARAN WAJIB PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN  
(STUDI KASUS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA  
SURABAYA GENTENG)**

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



**Oleh:  
TRI FITRIANI HANDAYANI  
NPM: 15.1.01.09639**

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

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

**(Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Genteng)**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**TRI FITRIANI HANDAYANI**

**NPM : 15.1.01.09639**

Telah dipertahankan di depan  
Tim Penguji pada 12 Oktober 2019

Susunan Tim Penguji :

**Ketua : Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA.**

**Anggota : 1. Andayani, S.E., M.Si., Ak., CA.**

**2. Anang Subardjo, S.E., M.M.**

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Akuntansi

**Anang Subardjo, S.E., M.M.**

**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 di bawah ini, saya:

Nama : **TRI FITRIANI HANDAYANI**

N.P.M : **15.1.01.09639**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH PEMERIKSAAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN DI KPP PRATAMA SURABAYA GENTENG**

Diajukan 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 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, 12 Oktober 2019



Tri Fitriani Handayani

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Tri Fitriani Handayani  
NPM : 15.1.01.09639  
Program Studi : Akuntansi  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 03 Juli 1997  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 3 (Tiga)/ 3 (Tiga)  
Alamat Rumah : Jl. Panjang Jiwo VII no.10 Surabaya  
Status : Belum Kawin

### B. ORANG TUA

Nama : Harryanto  
Alamat Rumah/Telpon : Jl. Panjang Jiwo VII no. 10 Surabaya  
Alamat Kantor/Telpon : - / 085103444858  
Pekerjaan : Swasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Panjang Jiwo I/265 Surabaya 2003-2009
2. Tamat SLTP di SMP Dr. soetomo Surabaya 2009-2012
3. Tamat SLTA di SMA Ipiems Surabaya 2012-2015
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VIII	2015-2019	S1 Akuntansi

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
2018	Serat Ulem Undangan	-	Customer Service

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Dengan mengucapkan Alhamdulillah Rabbil Alamin, puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya yang selalu tercurahkan kepada penulis, serta berkat do'a restu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "**PENGARUH PEMERIKSAAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN DI KPP PRATAMA SURABAYA GENTENG**" sebagai tugas akhir atau skripsi.

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

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna meskipun telah diusahakan dengan sebaik-baiknya. Dengan segala keterbatasan yang penulis miliki dalam penyusunan skripsi ini, penulis menerima bantuan dari berbagai pihak baik moral maupun materil, sehingga pada kesempatan ini dengan tulus penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadrih Asyik, SE., M.Si., Ak., CA. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya;
2. Ibu Dr. Wahidahwati, SE., M.Si., Ak., CA. Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya;

3. Bapak Anang Subardjo, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membantu dan mengarahkan saya dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
4. Bapak dan Ibu Dosen serta para staff STIESIA yang telah memberikan ilmu pengetahuan bermanfaat selama masa studi sehingga sangat berguna sebagai dasar pengetahuan penyusunan skripsi;
5. Pimpinan dan staf Humas Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur dan KPP Pratama Surabaya Genteng yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan dan mengambil data-data yang diperlukan selama penyusunan skripsi.
6. Kedua orang tua penulis, Ayah Harryanto dan almarhumah Ibu Suhartatiningsih yang selalu memberikan penulis semangat serta dukungan dan doa untuk menyelesaikan segala sesuatu sampai benar-benar tuntas tanpa ada rasa ragu;
7. Kakak-kakak dan keluarga yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis agar dapat menjalankan studi dan menuntut penulis menjadi orang yang lebih baik;
8. Sahabat-sahabat terkasih khususnya Mega Qiffiatul Lailiyah, Mahbubatul Roikha Attohiri dan Putri Rohana yang selalu siaga memberikan dukungan serta bantuannya dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga persahabatan ini tak lekang oleh waktu.
9. Untuk teman-teman Kosan Barokah yang selalu hadir untuk memberikan semangat baru dan membuat penulis selalu terhibur serta termotivasi untuk mengejar cita-cita;



10. Seluruh teman-teman SA-7 Angkatan 2015 yang bersama-sama berjuang dalam menyelesaikan pendidikan ini, semoga kekeluargaan ini dapat tetap terjalin dengan baik.

11. Seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu yang telah memberikan bantuan dari awal pendidikan hingga selesainya penulisan skripsi ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Surabaya, 12 Oktober 2019

Tri Fitriani Handayani



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR GRAFIK.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
INTISARI.....	xvii
<i>ABSTRACT</i> .....	xviii
<b>BAB 1: PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
<b>BAB 2: TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>8</b>
2.1 Tinjauan Teoritis.....	8
2.1.1 Teori Atribusi.....	8
2.1.2 Teori Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.3 Pajak .....	10
2.1.4 Pemeriksaan Pajak .....	24
2.1.5 Kualitas Pelayanan .....	31
2.1.6 Kesadaran Wajib Pajak .....	34
2.1.7 Sanksi Pajak.....	37
2.1.8 Kepatuhan Wajib Pajak .....	41

2.2 Rerangka Pemikiran dan Rerangka Konseptual.....	44
2.2.1 Pemeriksaan Pajak .....	44
2.2.2 Kualitas Pelayanan .....	44
2.2.3 Kesadaran Wajib Pajak .....	44
2.2.4 Sanksi Pajak.....	45
2.3 Penelitian yang Relevan.....	47
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	50
<b>BAB 3: METODE PENELITIAN .....</b>	<b>53</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi Penelitian .....	53
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	53
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	55
3.4.1 Variabel .....	55
3.4.2 Definisi Operasional Variabel .....	55
3.5 Teknik Analisis Data .....	57
3.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	57
3.5.2 Uji Kualitas Data.....	58
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	58
3.5.4 Uji Kelayakan Model.....	60
3.5.5 Uji Hipotesis (Uji t).....	60
<b>BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>61</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	61
4.1.1 Deskripsi Data Umum .....	61
1. Sejarah Singkat KPP Pratama Surabaya Genteng .....	61
2. Visi dan Misi KPP Pratama Surabaya Genteng.....	65
3. Bagan Susunan Organisasi KPP Pratama Surabaya Genteng .....	66
4. Tugas Pokok Masing-masing Bagian.....	67
4.1.2 Deskripsi Data Khusus .....	69
4.2 Hasil Analisis Data .....	71
4.2.1 Uji Kualitas Data.....	71
1. Uji Validitas.....	71
2. Uji Reliabilitas .....	72

4.2.2 Uji Asumsi Klasik.....	73
1. Uji Normalitas .....	73
2. Uji Multikolinearitas .....	75
3. Uji Heteroskedastisitas .....	76
4.2.3 Uji Kelayakan Model (Uji F).....	77
4.2.4 Uji Koefisien Determinasi (R Square) .....	77
4.2.5 Uji Hipotesis (Uji t).....	78
4.2.6 Analisis Regresi Linier Berganda .....	79
4.3 Pembahasan.....	81
1. Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan .....	81
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan .....	82
3. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan .....	83
4. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan .....	84
<b>BAB 5: PENUTUP .....</b>	<b>87</b>
5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Keterbatasan .....	88
5.3 Saran .....	88
<b>JADWAL PENELITIAN.....</b>	<b>89</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>90</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>95</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Tabel 1 Jumlah Kuesioner yang Disebar.....	69
2. Tabel 2 Jenis Usaha Responden.....	69
3. Tabel 3 Umur Operasional Responden .....	70
4. Tabel 4 Omzet Responden.....	70
5. Tabel 5 Hasil Uji Validitas .....	71
6. Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas.....	72
7. Tabel 7 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	75
8. Tabel 8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	76
9. Tabel 9 Hasil Uji F.....	77
10. Tabel 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	78
11. Tabel 11 Hasil Uji t.....	78
12. Tabel 12 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	80

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Gambar 1 Rerangka Pemikiran .....	49
2. Gambar 2 Bagan Struktur Organisasi .....	71



## DAFTAR GRAFIK

Grafik	Halaman
1. Grafik 1 Hasil Uji Normalitas P-Plot .....	74
2. Grafik 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	76



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian.....	95
2. Hasil pengumpulan data Pemeriksaan Pajak .....	100
3. Hasil pengumpulan data Kualitas Pelayanan .....	102
4. Hasil pengumpulan data Kesadaran Wajib Pajak .....	104
5. Hasil pengumpulan data Sanksi Pajak.....	107
6. Hasil pengumpulan data Kepatuhan Wajib Pajak .....	109
7. Hasil uji validitas Pemeriksaan Pajak.....	112
8. Hasil uji validitas Kualitas Pelayanan .....	113
9. Hasil uji validitas Kesadaran Wajib Pajak.....	114
10. Hasil uji validitas Sanksi Pajak .....	115
11. Hasil uji validitas Kepatuhan Wajib Pajak .....	116
12. Hasil uji reliabilitas Pemeriksaan Pajak .....	117
13. Hasil uji reliabilitas Kualitas Pelayanan .....	118
14. Hasil uji reliabilitas Kesadaran Wajib Pajak.....	118
15. Hasil uji reliabilitas Sanksi Pajak.....	118
16. Hasil uji reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak .....	119
17. Hasil uji koefisien determinasi (R square).....	119
18. Hasil uji F.....	119
19. Hasil uji Hipotesis .....	120
20. Hasil uji multikolinearitas .....	120
21. Hasil uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	120
22. Grafik hasil uji Normalitas.....	121
23. Grafik hasil uji Heteroskedastisitas .....	121
24. Surat Tugas Bimbingan Penulisan Skripsi	
25. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	
26. Surat Ijin Riset dari STIESIA	
27. Surat Ijin Riset dari Kanwil DJP Jawa Timur	
28. Surat Keterangan Selesai Riset dari KPP Pratama Surabaya Genteng	
29. Berita Acara Bimbingan Penulisan Skripsi	



30. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian

31. Surat Keterangan Bebas Plagiasi

