

**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN,
KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK PADA KPP PRATAMA GRESIK UTARA**



Oleh:

LOLA INDAH PERMATA

NPM: 16.1.01.10099

**Program Studi: Akuntansi
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA SURABAYA
STIESIA SURABAYA
2020**

**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN,
KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK PADA KPP PRATAMA GRESIK UTARA**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Akuntansi

Konsentrasi: Akuntansi Sektor Publik dan Perpajakan

Oleh:

LOLA INDAH PERMATA

NPM: 16.1.01.10099

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

2020

**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, KESADARAN
WAJIB PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA
KPP PRATAMA GRESIK UTARA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

**LOLA INDAH PERMATA
NPM : 16.1.01.10099**

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 14 Maret 2020**

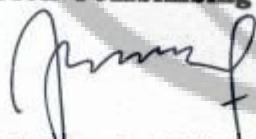
Susunan Tim Penguji :

**Ketua : Dr. Fidiana, S.E., MSA.
Anggota : 1. Dra. Lailatul Amanah, M.Si., Ak., CA.
2. Dr. Kurnia, S.E., M.Si., Ak., CPA., CA.**

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

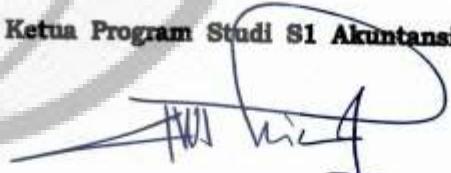
Oleh :

Dosen Pembimbing



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

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



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



Ketua STIESIA

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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : LOLA INDAH PERMATA

N.P.M : 16.1.01.10099

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN,
KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP
PRATAMA GRESIK UTARA**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 14 Maret 2020, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol 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 sayaambil 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, 14 Maret 2020

Yang membuat pernyataan,



Lola Indah Permata

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Lola Indah Permata
NPM : 16.1.01.10099
Program Studi : Akuntansi Sektor Publik dan Perpajakan
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 27 Juli 1998
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Apa ke : 3 (Tiga) / 3 (Tiga)
Alamat Rumah : Jl. Dinoyo Alun-Alun II/6, Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Choliq
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Dinoyo Alun-Alun II/6, Surabaya / 081330965558
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Birojasa

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDK Katarina Surabaya tahun 2010.
2. Tamat SLTP di SMP Dapena 2 Surabaya tahun 2013.
3. Tamat SLTA di SMA 17 Agustus 1945 Suraabaya tahun 2016.
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	VIII	2020	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kepada ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP PRATAMA GRESIK UTARA (STUDI PADA MAHASISWA SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA SURABAYA)”**.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya. Saya menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna sekalipun telah dilakukan dengan sebaik-baiknya.

Keberhasilan serta terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bantuan, bimbingan dan saran dari semua pihak. Oleh karena itu dengan kerendahan hati dan tulus ikhlas dalam kesempatan ini saya menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dra. Lailatul Amanah, M.Si., Ak., CA. selaku dosen pembimbing Skripsi yang selalu meluangkan waktunya dan dengan sabar memberikan bimbingan kepada penulis sampai dengan skripsi ini selesai.
4. Andayani., S.E., M.Si., Ak., CA. selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan pada setiap perwalian berlangsung.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen serta karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya terima kasih sudah mengajar dan membimbing saya selama perkuliahan berlangsung.

6. Seluruh anggota keluarga, khususnya Orang tua tercinta yang senantiasa dengan tulus mendoakan dan memberi dukungan serta motivasi sepenuhnya.
7. Seluruh sahabat dari SMP dan SMA, khusunya Firda, Risky, Dewi, Chelsea, dan Bibah yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat serta tulus mendoakan sepenuhnya.
8. Untuk teman seperjuangan selama skripsi, khususnya Amel, Evi, Mazita dan Dayat yang telah berjuang bersama dan saling menyemangati satu sama lain.
9. Untuk kakak kandung saya tercinta, khususnya Ratih Yohana yang telah memberikan masukan, semangat, motivasi dan inspirasi sepenuhnya
10. Untuk sahabat serta saudara saya tercinta, Khususnya Dian yang telah mendoakan dan memberikan dukungan sepenuhnya dengan tulus.
11. Untuk orang yang saya sayangi, Khususnya Fatah yang telah memberikan semangat dan dukungan sepenuhnya serta dengan tulus mendoakan saya.
12. Untuk pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, saya ucapkan terimakasih atas segala informasi yg telah diberikan, dukungan dan semangan serta doa-doa yang telah diberikan kepada saya.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini jauh dari kata sempurna, baik dari segi penyusunan, bahasa, ataupun penulisannya. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi mengupayakan kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap, skripsi ini dapat menambah wawasan pengetahuan dan bermanfaat bagi semua pihak yang kelak berminat menggunakan skripsi ini sebagai bahan bacaan maupun sumber informasi. Akhir kata, saya mengucapkan permohonan maaf atas terjadinya dan suatu hal yang kurang berkenan, serta disampaikan rasa terima kasih atas perhatiannya.

Surabaya, 3 Maret 2020

LOLA INDAH PERMATA

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	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
 BAB 1 : PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	9
 BAB 2 :TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	 10
2.1 Tinjauan Teoritis	10
2.1.1 <i>Theory Planned Behavior (TPB)</i>	10
2.1.2 Definisi dan Fungsi Pajak.....	11
2.1.3 Sistem Pemungutan Pajak	12
2.1.4 Jenis-Jenis Pajak.....	13
2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak	15
2.1.6 Pemahaman Peraturan Perpajakan	20
2.1.7 Kesadaran Wajib Pajak	21
2.1.8 Sanksi Perpajakan.....	22
2.1.9 Kualitas Pelayanan	29
2.2 Penelitian Terdahulu	30
2.3 Rerangka Pemikiran.....	32
2.4 Pengembangan Hipotesis	34
 BAB 3 : METODE PENELITIAN	 37
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek Penelitian)....	37
3.1.1 Jenis Penelitian.....	37
3.1.2 Populasi (Objek) Penelitian.....	37
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	38
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	39

3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	39
3.4.1 Variabel Bebas	41
3.4.2 Variabel Terikat.....	43
3.5 Teknik Analisis Data	48
3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	48
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	49
3.5.2.1 Uji Normalitas	49
3.5.2.2 Uji Multikolinearitas.....	49
3.5.2.3 Uji Heteroskedastisitas	50
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
3.5.4 Uji Koefisien Determinasi Berganda	51
3.5.5 Uji <i>Goodnees Of Fit</i>	52
3.5.6 Pengujian Hipotesis	52
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Hasil Penelitian	54
4.1.1 Gambaran Subjek Responden	54
4.1.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	56
4.1.3 Uji Instrumen.....	57
4.1.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	62
4.1.5 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	67
4.1.6 Hasil Uji Determinasi Berganda (R^2)	69
4.1.7 Hasil Goodness of Fit (Uji F)	70
4.1.8 Hasil Pengujian Hipotesis (Uji t)	71
4.2 Pembahasan.....	73
4.2.1 Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	73
4.2.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	74
4.2.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	74
4.2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	75
BAB 5 : PENUTUP	76
5.1 Simpulan	76
5.2 Keterbatasan.....	77
5.3 Saran.....	78
JADWAL PENELITIAN	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN-LAMPIRAN	83

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Tabel Item Kuesioner	44
2. Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	54
3. Deskripsi Responden berdasarkan Usia	55
4. Deskripsi Responden berdasarkan Status	55
5. Hasil Uji Statistik Deskriptif	56
6. Hasil Uji Validitas Variabel Pemahaman Peraturan Perpajakan.....	58
7. Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak	59
8. Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Perpajakan.....	59
9. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	60
10. Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak	61
11. Hasil Uji Reliabilitas	62
12. Hasil Uji Normalitas Residual One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test ...	64
13. Hasil Uji Multikolinieritas.....	65
14. Hasil Uji Heterokedastisitas (Uji Glejser)	66
15. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	67
16. Hasil Uji Determinasi Berganda (R^2)	69
17. Hasil Uji Goodnees of Fit (Uji F)	70
18. Hasil Uji t	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Pemikiran	33
2. Hasil Uji Normalitas Data	63



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian	83
2. Data Tabulasi	89
3. Hasil Output SPSS	93

