

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN  
PERPAJAKAN, SANKSI PAJAK, DAN PELAYANAN FISKUS  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
(Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo 2019)**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**SAID ABDUL KADIR J. J.**

**NPM: 15.1.01.09715**

**Program Studi: Akuntansi**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
STIESIA SURABAYA  
2020**

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN  
PERPAJAKAN, SANKSI PAJAK, DAN PELAYANAN FISKUS  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
(Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo 2019)**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi : Akuntansi**



**Oleh:**

**SAID ABDUL KADIR J. J.**

**NPM: 15.1.01.09715**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
STIESIA SURABAYA**

**2020**

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN  
PERPAJAKAN, SANKSI PAJAK, DAN PELAYANAN FISKUS  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**  
(Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo 2019)

**Dipersiapkan dan Disusun Oleh :**

**SAID ABDUL KADIR J.J**  
NPM : 15.1.01.09715

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji  
Pada tanggal 10 September 2020

**Susunan Tim Penguji :**  
Ketua : Dr. Suwardi Bambang Hermanto, M.M., Ak., CA.  
Anggota : 1. Dra. Yuliasuti Rahayu, MSA., Ak., CA  
2. Drs. Danny Wibowo, M.M., Ak., B.K.P., C.M.A., CA

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima  
Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi STAkuntansi

  
Drs. Danny Wibowo, M.M., Ak., B.K.P., C.M.A., CA

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

**Ketua STIESIA**



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

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : SAID ABDUL KADIR J. J.

NPM : 15.1.01.09715

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN  
PERPAJAKAN, SANKSI PAJAK, DAN PELAYANAN FISKUS  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
(Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo 2019)**

dan diajukan untuk diuji pada tanggal 10 September 2020 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. 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 oleh Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 10 September 2020

SAID ABDUL KADIR J. J. menyatakan,  
  
METERAI  
TEMPEL  
6000  
SAID ABDUL KADIR J. J.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : SAID ABDUL KADIR J. J.  
NPM : 15.1.01.09715  
Program Studi : S1 - Akuntansi  
Tempat / Tanggal Lahir : Tanjung Redeb, 29-September-1997  
Agama : Islam  
Jumlah saudara/anak yang ke : 5 (Lima)/ 4 (Empat)  
Alamat : Gatot Subroto No.12  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Said Alwi Jufrie  
Alamat Rumah : Gatot Subroto No.12  
Pekerjaan / Jabatan : Wiraswasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN 004 Berau Tahun 2009
2. Tamat SLTP di SMPN 1 Berau Tahun 2012
3. Tamat SMU di SMAN 1 Berau Tahun 2015

5. Pendidikan Tinggi (PT) .....

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-X	2015-2020	

**D. RIWAYAT PEKERJAAN**

Tahun	Bekerja di	Pangkat / Gol.	Jabatan
-	-	-	-



Dibuat dengan sebenarnya

Oleh nama,

**SAID ABDUL KADIR J. J.**

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan rahmat, taufiq serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo 2019)”.

Skripsi ini untuk memenuhi persyaratan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi.

Penulis banyak mendapatkan masukan, arahan serta bimbingan dari berbagai pihak, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua, kakak – kakak saya yang senantiasa memberikan do’a, semangat dan dukungannya untuk kelancaran dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya.
3. Ibu Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
4. Bapak Drs. Danny Wibowo, M.M., Ak., B.K.P., C.M.A., CA., selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan bimbingan kepada penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya yang telah banyak memberikan pengetahuan selama kuliah.

6. Pimpinan beserta staff Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo yang telah memberikan ijin dan membantu penulis untuk mengadakan penelitian.
7. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam proses kelancaran penulisan skripsi ini.
8. Teman-teman SA7 angkatan 2015 terima kasih untuk kebersamaan selama di bangku kuliah, serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, dan dukungannya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman Pejantan Tangguh : Faris, Zahir, Rendra, Bayu, Akren, Koko, Tri, Muktar.
10. Saudara/i saya Nadya Amalia, Habib Abdurhman Al-Idrus, Habib Muhammad Agil Djufri dan Habib Toriq Al-Habsyi.

Kritik dan saran sangat penulis harapkan sebagai masukan dalam penulisan skripsi ini.

**Surabaya, 19 Oktober 2020**

**Penulis,**

**SAID ABDUL KADIR J. J.**



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL SKRIPSI.....	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK .....	xvi
<i>ABSTRACT</i> .....	xvii
<b>BAB 1     PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
1.5. Ruang Lingkup Penelitian.....	7
<b>BAB 2     TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	
2.1. Tinjauan Teoritis.....	9
2.1.1. Definisi Pajak .....	9

2.1.2. Fungsi Pajak .....	10
2.1.3. Asas-Asas Pemungutan Pajak .....	11
2.1.4. Sistem Pemungutan Pajak .....	12
2.1.5. Kepatuhan Wajib Pajak .....	13
2.1.6. Kesadaran Wajib Pajak .....	15
2.1.7. Pengetahuan Perpajakan.....	17
2.1.8. Sanksi Pajak .....	19
2.1.9. Pelayanan Fiskus .....	20
2.1.10. Penelitian Terdahulu.....	22
2.2. Rerangka Pemikiran .....	24
2.3. Perumusan Hipotesis .....	24
2.3.1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	24
2.3.2. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	26
2.3.3. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	27
2.3.4. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	28

### BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian .....	30
3.2. Teknik Pengambilan Sampel .....	30
3.3. Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.4. Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	32
3.4.1. Variabel Penelitian .....	32

3.4.2.	Definisi Operasional Variabel .....	32
3.5.	Teknik Analisis Data .....	36
3.5.1.	Analisis Statistik Deskriptif.....	36
3.5.2.	Uji Kualitas Data .....	36
3.5.3.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	37
3.5.4.	Uji Asumsi Klasik .....	38
3.5.5.	Pengujian Model.....	40
3.5.6.	Uji Hipotesis (Uji t) .....	41
<b>BAB 4</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1.	Hasil Penelitian.....	43
4.1.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	43
4.1.2.	Deskriptif Karakteristik Responden .....	45
4.1.3.	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....	48
4.1.4.	Uji Kualitas Data .....	54
4.1.5.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	56
4.1.6.	Uji Asumsi Klasik .....	59
4.1.7.	Pengujian Model.....	63
4.1.8.	Uji Hipotesis (Uji t).....	65
4.2.	Pembahasan .....	67
4.2.1.	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	67
4.2.2.	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	68
4.2.3.	Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	69

4.2.4. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	70
<b>BAB 5 PENUTUP</b>	
5.1.Simpulan .....	74
5.2.Keterbatasan .....	75
5.3.Saran .....	75
<b>JADWAL BIMBINGAN .....</b>	<b>77</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>79</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>82</b>



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Instrumen Penelitian .....	35
Tabel 2 Pengumpulan data.....	45
Tabel 3 Usia Responden .....	45
Tabel 4 Pekerjaan Responden.....	46
Tabel 5 Lama Bekerja Responden.....	47
Tabel 6 Jenjang Pendidikan Responden .....	47
Tabel 7 Penentuan Kategori Berdasarkan Nilai Rerata .....	49
Tabel 8 Distribusi Frekuensi Variabel Kesadaran Wajib Pajak .....	49
Tabel 9 Distribusi Frekuensi Variabel Pengetahuan Perpajakan .....	50
Tabel 10 Distribusi Frekuensi Variabel Sanksi Pajak .....	51
Tabel 11 Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan Fiskus .....	52
Tabel 12 Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak .....	53
Tabel 13 Hasil Uji Validitas .....	55
Tabel 14 Hasil Uji Reliabilitas .....	56
Tabel 15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	57
Tabel 16 Hasil Uji Normalitas .....	60
Tabel 17 Hasil Uji Multikolinieritas.....	61
Tabel 18 Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F) .....	63
Tabel 19 Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ ) .....	64
Tabel 20 Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	66

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Rerangka Pemikiran .....	25
Gambar 2 Uji Normalitas .....	59
Gambar 3 Uji Heteroskedastisitas .....	62



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Koesoner Penelitian .....	82
2. Rekapitulasi Jawaban Responden.....	88
3. Table R .....	105
4. Output SPSS.....	110

