

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Simokerto)**



Oleh :

SHEILA LASMI ERTIKA

NPM: 17.1.01.10526

Program Studi : Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2021

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Simokerto)**



Oleh :

SHEILA LASMI ERTIKA

NPM: 17.1.01.10526

Program Studi : Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2021

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Simokerto)**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

Program Studi : Akuntansi

Konsentrasi : Akuntansi Sektor Publik & Perpajakan

Oleh :

SHEILA LASMI ERTIKA

NPM: 17.1.01.10526

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2021

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Simokerto)**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

SHEILA LASMI ERTIKA

NPM : 17.1.01.10526

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 30 Maret 2021**

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Ikhsan Budi Riharjo, S.E., M.Si., Ak., CA.
Anggota : 1. Mia Ika Rahmawati, S.E., M.Com., Ak., CA.
2. Dra. Yuliasuti Rahayu, M.S.A., Ak., CA.

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :**

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



Mia Ika Rahmawati, S.E., M.Com., Ak., CA. Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA.



Ketua STIESIA



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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **Sheila Lasmi Ertika**

N.P.M : **17.1.01.10526**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Simokerto)

Diajukan untuk diuji pada tanggal 30 Maret 2021 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 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 30 Maret 2021

Yang membuat pernyataan,



Sheila Lasmi Ertika

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Sheila Lasmi Ertika
NPM : 17.1.01.10526
Progam Studi : Akuntansi
Tempat/Tanggal Lahir : Sidoarjo, 02 April 1999
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 1 (Satu) dari 2 (Dua) bersaudara
Alamat Rumah : Perumahan Grand Delta Sari Jl. Cattleya No.
87 Wedoro, Waru, Sidoarjo
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Erwis Yunanto
Alamat Rumah/Telepon : Perumahan Grand Delta Sari Jl. Cattleya No.
87 Wedoro, Waru, Sidoarjo
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Zainuddin Waru Sidoarjo tahun 2011
2. Tamat SLTP di SMP Zainuddin Waru Sidoarjo tahun 2014
3. Tamat SLTA di SMA Negeri 1 Waru Sidoarjo tahun 2017
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA Surabaya	Jl. Menur Pumpungan No. 30 Surabaya	I-VII	2017-2021	S1 Akuntansi

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya,

Sheila Lasmi Ertika

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan ridhoNya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Simokerto)”**.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi jurusan Akuntansi Sektor Publik dan Perpajakan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, pengarahan, bantuan dari semua pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih atas sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan ridho-Nya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, sehingga dapat terselesaikan tepat waktu.
2. Dr. Nur Fadrijh Asyik S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
4. Mia Ika Rahmawati, S.E., M.Com., Ak., CA. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dan penuh kesabaran dalam memberikan bimbingan, saran, serta pengarahan dalam proses penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

5. Dr. Bambang Hadi Santoso, S.E., M.Si selaku dosen wali SA5 yang telah mendidik dan memberikan arahan dan motivasi serta tuntunan selama masa perkuliahan.
6. Seluruh Dosen dan Staff Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama perkuliahan 7 semester.
7. Kanwil DJP Jatim I dan Kantor Pajak Pratama Surabaya Simokerto yang telah mengizinkan untuk melakukan riset dan membantu memberikan data untuk penelitian skripsi ini.
8. Kedua orang tua tercinta (Bapak Erwis dan Ibu Tika) dan adik saya tercinta Wisnu, serta keluarga besar yang selalu mendoakan, selalu memberikan dukungan, bantuan, kasih sayang, motivasi dan do'a yang tiada hentinya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
9. Teman seperjuangan saya Ircham Akbar sebagai seseorang spesial yang selalu mendoakan, menemani dalam suka duka, mendukung, memberikan motivasi serta semangat sampai detik ini.
10. Sahabat saya Mutiara Rona Sekar Arum sebagai sahabat spesial yang juga selalu memberikan dukungan, menemani dalam suka duka, selalu memberikan saran dan motivasi serta semangat selama ini.
11. Teman-teman grup Game Dfq yang terdiri dari Akbar, Andrew, Anggi, Bagas, Feren, Irma, Mas Day, Riswan, Rachmad, Refa dan Shairen yang selama ini selalu menemani masa-masa kuliah dari semester 3 hingga sekarang.

12. Teman-teman grup Ciwi Kuat yang terdiri dari Chusnul, Feren, Fitri, Grace, Silvi, Vina dan Wulan yang selama ini yang selalu memberikan semangat dan selalu memberikan dukungan.
13. Teman-teman SA5 angkatan 2017 terima kasih untuk kebersamaan dan menjadi teman seperjuangan yang menyenangkan selama di bangku perkuliahan ini.
14. Serta pihak - pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dan dukungan secara langsung maupun tidak langsung selama proses penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan dalam keterbatasan pengalaman dan pengetahuan sehingga jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik serta saran dari pembaca untuk penyempurnaan penulisan skripsi yang dibuat sehingga dapat memberikan manfaat untuk kedepannya bagi semua pihak. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua.

Surabaya, 05 Maret 2021
Penulis

Sheila Lasmi Ertika

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	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.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
BAB 2: TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	9
2.1 Tinjauan Teoritis	9
2.1.1 Pengertian Pajak.....	9
2.1.2 Jenis Pajak.....	10
2.1.3 Fungsi Pajak.....	12
2.1.4 Sistem Pemungutan Pajak.....	13
2.1.5 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.6 Pengertian Sanksi Pajak.....	17
2.1.7 Pengertian Kepatuhan Pajak	18
2.1.8 Jenis-Jenis Kepatuhan Wajib Pajak	19

2.1.9 Penelitian Terdahulu	19
2.2 Rerangka Konseptual	20
2.3 Pengembangan Hipotesis	21
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	21
2.3.2 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	23
BAB 3: METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Objek Penelitian	25
3.1.1 Jenis Penelitian.....	25
3.1.2 Gambaran dan Populasi	25
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	26
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Varibel.....	28
3.4.1 Variabel Independen	28
3.4.2 Variabel Dependen.....	29
3.5 Teknik Analisis Data.....	30
3.5.1 Analisis Deskriptif	30
3.5.2 Uji Kualitas Data.....	31
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	31
3.5.4 Analisis Regresi Linier Berganda	33
3.5.5 Pengujian Hipotesis	34
BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Hasil Penelitian	36
4.1.1 Sejarah Singkat KPP Pratama Surabaya Simokerto	36
4.1.2 Gambaran Umum Obyek Penelitian	37
4.1.3 Deskripsi Pengumpulan Data.....	38
4.1.4 Deskripsi Karakteristik Responden.....	39
4.1.5 Stastistik Deskriptif Variabel Penelitian	42
4.1.6 Uji Kualitas Data.....	45
4.1.7 Uji Asumsi Klasik.....	49

4.1.8 Analisis Regresi Linear Berganda.....	53
4.1.9 Pengujian Hipotesis	55
4.2 Pembahasan.....	58
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	58
4.2.2 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	60
BAB 5: PENUTUP	62
5.1 Simpulan	62
5.2 Keterbatasan.....	63
5.3 Saran	63
JADWAL PENELITIAN	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN-LAMPIRAN	69



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Daftar Skala Likert.....	27
2. Deskripsi Pengumpulan Data Kuesioner	39
3. Jenis Kelamin Responden	40
4. Usia Responden	41
5. Tingkat Pendidikan Responden	42
6. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	43
7. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	46
8. Hasil Uji Validitas Sanksi Pajak	47
9. Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak.....	47
10. Hasil Uji Reliabilitas.....	48
11. Hasil Uji Normalitas	51
12. Hasil Uji Multikolinearitas	52
13. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	54
14. Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	55
15. Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F).....	56
16. Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Konseptual	21
2. Uji Normalitas.....	50
3. Uji Heteroskedastisitas.....	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian	70
2. Deskripsi Karakteristik Responden	73
3. Rekapitulasi Jawaban Responden	74
4. Hasil Deskripsi Statistik	80
5. Uji Kualitas Data (Uji Validitas dan Uji Reliabilitas).....	81
6. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	84
7. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	86
8. Hasil Pengujian Hipotesis	87
9. Surat Tugas Bimbingan Skripsi.....	88
10. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	89
11. Surat Izin Riset dari STIESIA	90
12. Surat Rekomendasi Melaksanakan Riset.....	91
13. Surat Telah Melaksanakan Riset.....	92
14. Berita Acara Bimbingan Penulisan Skripsi	93
15. Sertifikat Seminar Ekuitas	94
16. Surat Keterangan Bebas Plagiasi	95