

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB
PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK SURABAYA GUBENG)**



Oleh :

AULIA FERNANDA APRILIA

NPM: 17.1.01.10602

Program Studi : Akuntansi

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2021**

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB
PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK SURABAYA GUBENG)**



Oleh :

AULIA FERNANDA APRILIA

NPM: 17.1.01.10602

Program Studi : Akuntansi

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2021**

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB
PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK SURABAYA GUBENG)**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Akuntansi

Konsentrasi : Akuntansi Sektor Publik dan Perpajakan

Oleh:

AULIA FERNANDA APRILIA

NPM: 17.1.01.10602

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA
2021**

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB
PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK SURABAYA GUBENG)**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

**AULIA FERNANDA APRILIA
NPM: 17.1.01.10602**

**Telah dipertahankan di depan Tim penguji
Pada Tanggal 16 April 2021**

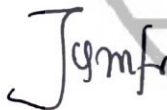
Susunan Tim Penguji:

**Ketua : Dr. Maswar Patuh Priyadi, M.M., Ak., CA.
Anggota : 1. Dra. Endang Dwi Retnani, M.Si., Ak., CA.
2. Dr. Fidiana, S.E., M.SA.**

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing,



Dr. Fidiana, S.E., M.SA.

Ketua Program Studi SI Akuntansi,



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 : **AULIA FERNANDA APRILIA**
N.P.M : **17.1.01.10602**
menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK SURABAYA GUBENG)

Diajukan untuk diuji pada tanggal 16 April 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 ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lainseolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 25 Februari 2021
Mengetahui pernyataan,



Aulia Fernanda Aprilia

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Aulia Fernanda Aprilia
NPM : 17.1.01.10602
Program Studi : S1-Akuntansi
Tempat/Tanggal Lahir : Jombang, 27 April 1999
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 3/2
Alamat Rumah : Jl. Candi Lempung Blok 46E No. 26
Kel. Lontar Kec. Sambikerep
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Suparno
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Candi Lempung Blok 46E No. 26
Kel. Lontar Kec. Sambikerep / 031-7402616
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di : SDN Manukan Kulon Surabaya tahun 2011
2. Tamat SMP di : SMPN 20 Surabaya tahun 2014
3. Tamat SMA di : SMAN 9 Surabaya tahun 2017
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2017-2021	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Aulia Fernanda Aprilia

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SURABAYA GUBENG)”** dengan baik. Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak memiliki kendala yang pada akhirnya dapat terselesaikan dengan tepat waktu berkat anugerah, bimbingan dan bantuan dari beberapa pihak sehingga penulisan ini dapat terselesaikan, maka dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah dan ridhonya-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu.
2. Ibu Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

4. Ibu Dr. Fidiana, S.E., M.S.A. Selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan petunjuk, saran, serta arahan membimbing saya dalam menyusun skripsi hingga selesai.
5. Bapak Dr. Maswar Patuh Priyadi, M.M., Ak., CA. Selaku Dosen Wali yang telah memberikan arahan serta dorongan kepada penulis, sehingga penulis dapat menempuh pendidikan selama dibangku kuliah dengan baik.
6. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjalankan studi dibangku kuliah sehingga mendapatkan bahan dasar penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh Staff dan Karyawan keluarga besar Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
8. Kepada Pimpinan Kantor Pelayanan Pajak Surabaya Krembangan yang telah memberikan izin, meluangkan waktunya dalam rangka mendukung serta memberikan arahan untuk berjalannya survei dengan kuesioner sebagai instrument.
9. Kedua Orang tua saya tercinta Bapak Suparno dan Ibu Erlyana, Mbak Mira, Mas Olil, Adik Ayu, dan keluarga besar yang telah memberikan bekal, motivasi nasehat, doa serta dukungan baik secara moral maupun materi sehingga penulis bisa menjalankan studi dengan lancar.
10. Untuk pacar saya Raka yang telah membantu dan memberikan semangat, dukungan, motivasi, doa dan menemani begadang hampir setiap hari.

11. Untuk rekan bimbingan yang bernama Mayang Putri yang telah memberikan semangat, dukungan, dan doa serta berjuang bersama selama bimbingan sampai terselesaikannya skripsi ini.
12. Teman-teman SA-2 angkatan 2017 yang selama ini sudah memberikan banyak kenangan dan pelajaran selama diperkuliahan.
13. Terimakasih untuk teman-teman seperjuangan di Organisasi Paduan Suara yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat bermanfaat kepada penulis selama di Organisasi.
14. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Akhir kata semoga skripsi yang telah tersusun ini dapat memberikan sumbangasih ilmu yang bermanfaat bagi setiap pembaca dan almamater tercinta.
Wassalamualaikum Wr. Wb.

Surabaya, 25 Februari 2021

Penulis,

Aulia Fernanda Aprilia

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
ABSTRACT.....	xvii
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	10

BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ... 11

2.1 Tinjauan Teoritis.....	11
2.1.1 Kepatuhan Wajib Pajak	11
2.1.2 Pengetahuan Perpajakan.....	13
2.1.3 Kesadaran Wajib Pajak	14
2.1.4 Kualitas Pelayanan Fiskus.....	15
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Rerangka Pemikiran.....	19
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	20
2.4.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	20
2.4.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	21
2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	22

BAB 3 : METODE PENELITIAN 23

3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian....	23
3.1.1 Jenis Penelitian	23
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian	23
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	24
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	26

3.5 Teknik Analisis Data	30
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Hasil Penelitian	36
4.1.1 Gambaran Subjek Penelitian	36
4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	39
4.1.3 Hasil Uji Kualitas Data.....	44
4.1.4 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	47
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	48
4.1.6 Pengujian Kualitas Model	52
4.2 Pembahasan	56
BAB 5 : PENUTUP	60
5.1 Simpulan	61
5.2 Keterbatasan.....	62
5.3 Saran	62
JADWAL PENELITIAN	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel		Hal
1	Penerimaan Pajak pada APBN.....	3
2	Penelitian Terdahulu.....	17
3	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
4	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	37
5	Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	37
6	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	38
7	Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepatuhan Wajib Pajak.....	40
8	Hasil Tanggapan Responden Tentang Pengetahuan Perpajakan.....	41
9	Hasil Tanggapan Responden Tentang Kesadaran Wajib Pajak.....	42
10	Hasil Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus.....	43
11	Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	45
12	Hasil Uji Validitas Variabel Pengetahuan Perpajakan.....	45
13	Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak.....	46
14	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus.....	46
15	Hasil Uji Realibilitas.....	47
16	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	48
17	Hasil Uji Normalitas Residual.....	50
18	Hasil Uji Multikolinieritas.....	50
19	Hasil Uji F.....	52
20	Koefisien Determinasi.....	53
21	Hasil Uji t.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1 Rerangka Pemikiran.....	20
2 Grafik Pengujian Normalitas Data.....	49
3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Hal
1	Kuesioner.....	65
2	Rekapitulasi Tabulasi Data.....	69
3	Hasil Output SPSS.....	80

