

**PENGARUH KESADARAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN
FISKUS DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI**



Oleh:

NANDA ARUM KARTIKA

NPM: 18.1.01.11164

Program Studi: Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

(STIESIA) SURABAYA

2021

**PENGARUH KESADARAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN
FISKUS DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI**



Oleh:

NANDA ARUM KARTIKA

NPM: 18.1.01.11164

Program Studi: Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

(STIESIA) SURABAYA

2021

**PENGARUH KESADARAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN
FISKUS DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI**

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



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

(STIESIA) SURABAYA

2021

**PENGARUH KESADARAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN
FISKUS DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI**

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

NANDA ARUM KARTIKA

NPM: 18.1.01.11164

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

pada tanggal 7 April 2022

Susunan Tim Penguji:

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

Anggota : 1. Ulfah Setia Iswara, S.E., M.A

2. Nur Handayani, S.E., M.Si., Ak., CA

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing



Ulfah Setia Iswara, S.E., M.A.

Ketua Program Studi SI Akuntansi



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



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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini, saya :

Nama : **Nanda Arum Kartika**

N.P.M : **18.1.01.11164**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KESADARAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN
FISKUS DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 7 April 2022, 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 sengaja, 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, 7 April 2022

Yang membuat pernyataan,



Nanda Arum Kartika



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Nanda Arum Kartika
NPM : 18.1.01.11164
Program Studi : Akuntansi
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 24 Juli 1999
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 6 (enam) / 4 (empat)
Alamat Rumah : Jalan Ploso Bogen Komplek, RT: 11
RW: 03, No. 25, Tambaksari, Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Suyani
Alamat Rumah : Jalan Ploso Bogen Komplek, RT: 11
RW: 03, No. 25, Tambaksari, Surabaya
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Rangkah IV Surabaya tahun 2012
2. Tamat SMP di SMP Negeri 37 Surabaya tahun 2015
3. Tamat SMA di SMA Negeri 3 Surabaya tahun 2018
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan 30 Surabaya	I-VII	2018-2022	S1 Akuntansi

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat / Golongan	Jabatan

Dibuat dengan sebenarnya



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala atas rahmat, ridho dan izin-Nya serta berkat doa kedua orang tua sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis sampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam penyusunan skripsi ini, dikarenakan penulis menyadari dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan, motivasi maupun bantuan dari pihak yang terlibat di dalamnya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis dengan tulus mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada kedua orang tua saya tercinta dan tersayang yaitu Suyani dan Sripoerwati dan kakak saya Yanuar irianto, Bangun Waskito, Yulita Peni sekalipun adik saya Nadhila Febi dan Setiawan Wibisono yang telah banyak berjasa memberikan doa serta dukungan penuh kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
2. Ibu Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA., Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA., Ketua Program Studi S1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

4. Ibu Ulfah Setia Iswara, S.E., M.A. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga dengan sabar dalam memberikan pengarahan, motivasi serta saran agar terselesaikan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Lilis Ardini S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Dosen Wali yang telah memberikan arahan dan nasehat, sehingga penulis dapat menempuh pendidikan selama dibangku kuliah dengan baik.
6. Bapak dan Ibu Dosen STIESIA serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
7. Kepada keluarga saya yang selalu mendoakan dan selalu memberikan semangat maupun motivasi. Terima kasih atas nasihat serta bekal secara moral maupun materil sehingga penulis dapat menjalankan studi dengan lancar.
8. Sahabat tangguh saya Avrilia Isna, Radita Herninda dan Nisrina Putri yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi.
9. Seluruh teman – teman SA3 dan teman-teman diluar kampus yang telah mendukung serta membantu penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini.
10. Teman – teman satu bimbingan Bu Ulfah, terima kasih sudah berbagi semangat dan dukungan.
11. Sahabat seperjuangan saya Maulid Yuni Sari yang telah memberikan semangat dan dukungan penulis dalam menyelesaikan skripsi.

12. Terima kasih kepada instansi KPP Pratama Surabaya Gubeng yang telah membantu dan memberikan izin akan dilakukannya riset penelitian.
13. Seluruh anggota *boygroup* EXO dan NCT, terutama Baek-hyun, Kai, Chanyeol, Mark, Lucas, Taeyong, Doyoung, Renjun, Haechan, Chenle dan Jaemin yang selalu memberikan dukungan, hiburan dan menjadi *moodbooster* secara tidak langsung melalui karyanya setiap kali penulis dilanda kekusungan, lelah dan bosan saat mengerjakan skripsi.
14. Kepada semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan dalam menyelesaikan proses studi penulis dalam penulisan skripsi.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang bapak dan ibu, saudara, dan teman-teman yang telah terlibat dalam pembuatan skripsi. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna untuk itu diharapkan segala kritik dan saran yang dapat membangun untuk menjadi lebih baik lagi. Akhir kata penulis mengucapkan syukur. Serta semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat pengetahuan kepada seluruh pembaca.

Surabaya 7 April 2022



Nanda Arum Kartika

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJL.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK.....	Error! Bookmark not defined.
<i>ABSTRACT</i>	xviii
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
Error! Bookmark not defined.	
2.1. Tinjauan Teoritis	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Theory of Planned Behavior (TPB)..	Error! Bookmark not defined.
defined.	
2.1.2 Pajak	Error! Bookmark not defined.

2.1.3	Wajib Pajak Orang Pribadi	Error! Bookmark not defined.
2.1.4	Kepatuhan Wajib PajakError! Bookmark not defined.
2.1.5	Kesadaran PerpajakanError! Bookmark not defined.
2.1.6	Kualitas Pelayanan Fiskus	..Error! Bookmark not defined.
2.1.7	Sanksi PerpajakanError! Bookmark not defined.
2.1.8	Penelitian TerdahuluError! Bookmark not defined.
2.2.	Rerangka KonseptualError! Bookmark not defined.
2.3.	Pengembangan HipotesisError! Bookmark not defined.
2.3.1	Kesadaran Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib PajakError! Bookmark not defined.
2.3.2	Kualitas Pelayanan Fiskus Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib PajakError! Bookmark not defined.
2.3.3	Sanksi Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib PajakError! Bookmark not defined.
BAB 3	METODE PENELITIANError! Bookmark not defined.
3.1	Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.	Error! Bookmark not defined.
3.1.1	Jenis PenelitianError! Bookmark not defined.
3.1.2	Populasi (Objek) Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2	Teknik Pengambilan SampelError! Bookmark not defined.
3.3	Teknik Pengumpulan DataError! Bookmark not defined.
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel.	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Variabel Bebas (Independent Variable)	...Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Variabel Terikat (Dependent Variable)	...Error! Bookmark not defined.
3.5	Teknik Analisis DataError! Bookmark not defined.
3.5.1	Statistik DeskriptifError! Bookmark not defined.
3.5.2	Uji Kualitas Data.Error! Bookmark not defined.

- 3.5.3 Uji Asumsi Klasik**Error! Bookmark not defined.**
- 3.5.4 Analisis Regresi Linier Berganda..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.5.5 Uji Kelayakan Model (Uji F)..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.5.6 Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2) .. **Error! Bookmark not defined.**
- 3.5.7 Uji Hipotesis (Uji t)**Error! Bookmark not defined.**

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 39

- 4.1 Hasil Penelitian..... 39
 - 4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian..... 39
 - 4.1.2 Gambaran Variabel Responden **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.3 Deskripsi Tanggapan Responden **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.4 Analisis Statistik Deskriptif Data **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.6 Hasil Uji Asumsi Klasik**Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.7 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda ..**Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.8 Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F) 69
 - 4.1.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)**Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.10 Hasil Uji Hipotesis (Uji-t) ..**Error! Bookmark not defined.**
- 4.2 Pembahasan**Error! Bookmark not defined.**

BAB 5 PENUTUP..... 77

- 5.1 Simpulan.....**Error! Bookmark not defined.**

5.2 Keterbatasan Penelitian	78
5.3 Saran	79

JADWAL PENELITIAN.....	80
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) Tahun 2020-2021	3
2. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Tahun 2016 Hingga 2021	4
3. Item Kuesioner	31
4. Hasil Penyebaran Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	Error! Bookmark not defined.
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	Error! Bookmark not defined.
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan ...	Error! Bookmark not defined.
9. Interval Kelas	Error! Bookmark not defined.
10. Jawaban Responden Terhadap Indikator Variabel Kesadaran Perpajakan	Error! Bookmark not defined.
11. Jawaban Responden Terhadap Indikator Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus 49	
12. Jawaban Responden Terhadap Indikator Variabel Sanksi Perpajakan	Error! Bookmark not defined.
13. Jawaban Responden Terhadap Indikator Variabel Kepatuhan Perpajakan	Error! Bookmark not defined.
14. Hasil Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
15. Hasil Analisis Uji Validitas.....	59
16. Hasil Uji Reliabilitas	60
17. Hasil Uji Normalitas	63
18. Hasil Uji Multikolinieritas	64
19. Hasil Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
20. Uji F ANOVA ^a	69
21. Hasil Uji Koefisien Determinasi Model Summary ^b	Error! Bookmark not defined.
22. Hasil Perolehan t_{hitung} dan Tingkat Signifikan.	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
2. Grafik Pengujian Normalitas Data	Error! Bookmark not defined.
3. Heteroskedastisitas pada Analisis Regresi Linier Berganda ...	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2. Jawaban Responden	89
3. Frequency Kesadaran Perpajakan	Error! Bookmark not defined.
4. Uji Validasi	Error! Bookmark not defined. 00
5. Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
6. Statistik Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
7. Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
8. Analisis Regresi Berganda	Error! Bookmark not defined.
9. Surat Tugas Bimbingan Penulisan Skripsi	Error! Bookmark not defined.
10. Kartu Bimbingan Penulisan Skripsi	Error! Bookmark not defined.
11. Surat Izin Riset dari STIESIA	Error! Bookmark not defined.
12. Surat Persetujuan dan Hasil Riset	Error! Bookmark not defined.
13. Berita Acara Bimbingan Penulisan Skripsi	Error! Bookmark not defined.
14. Sertifikat Webinar Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
15. Surat Keterangan Bebas Plagiasi	Error! Bookmark not defined.

**PENGARUH KESADARAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN
FISKUS DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI**



Oleh:

NANDA ARUM KARTIKA

NPM: 18.1.01.11164

Program Studi: Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

(STIESIA) SURABAYA

2021

**PENGARUH KESADARAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN
FISKUS DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI**



Oleh:

NANDA ARUM KARTIKA

NPM: 18.1.01.11164



**PENGARUH KESADARAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN
FISKUS DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI**

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



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

(STIESIA) SURABAYA

2021

**PENGARUH KESADARAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN
FISKUS DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI**

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

NANDA ARUM KARTIKA

NPM: 18.1.01.11164

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

pada tanggal 7 April 2022

Susunan Tim Penguji:

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

Anggota : 1. Ulfah Setia Iswara, S.E., M.A

2. Nur Handayani, S.E., M.Si., Ak., CA

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing



Ulfah Setia Iswara, S.E., M.A.

Ketua Program Studi SI Akuntansi



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



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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini, saya :

Nama : **Nanda Arum Kartika**

N.P.M : **18.1.01.11164**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KESADARAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN
FISKUS DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 7 April 2022, 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 sengaja, 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, 7 April 2022

Yang membuat pernyataan,



Nanda Arum Kartika



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

E. MAHASISWA

Nama : Nanda Arum Kartika
NPM : 18.1.01.11164
Program Studi : Akuntansi
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 24 Juli 1999
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 6 (enam) / 4 (empat)
Alamat Rumah : Jalan Ploso Bogen Komplek, RT: 11
RW: 03, No. 25, Tambaksari, Surabaya
Status : Belum Menikah

F. ORANG TUA

Nama : Suyani
Alamat Rumah : Jalan Ploso Bogen Komplek, RT: 11
RW: 03, No. 25, Tambaksari, Surabaya
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

G. RIWAYAT PENDIDIKAN

5. Tamat SD di SDN Rangkah IV Surabaya tahun 2012
6. Tamat SMP di SMP Negeri 37 Surabaya tahun 2015
7. Tamat SMA di SMA Negeri 3 Surabaya tahun 2018
8. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan 30 Surabaya	I-VII	2018-2022	S1 Akuntansi

H. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat / Golongan	Jabatan

Dibuat dengan sebenarnya



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala atas rahmat, ridho dan izin-Nya serta berkat doa kedua orang tua sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis sampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam penyusunan skripsi ini, dikarenakan penulis menyadari dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan, motivasi maupun bantuan dari pihak yang terlibat di dalamnya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis dengan tulus mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

15. Kepada kedua orang tua saya tercinta dan tersayang yaitu Suyani dan Sripoerwati dan kakak saya Yanuar irianto, Bangun Waskito, Yulita Peni sekalipun adik saya Nadhila Febi dan Setiawan Wibisono yang telah banyak berjasa memberikan doa serta dukungan penuh kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
16. Ibu Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA., Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
17. Ibu Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA., Ketua Program Studi S1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
18. Ibu Ulfah Setia Iswara, S.E., M.A. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga dengan sabar dalam memberikan pengarahan, motivasi serta saran agar terselesaikan skripsi ini.

19. Ibu Dr. Lilis Ardini S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Dosen Wali yang telah memberikan arahan dan nasehat, sehingga penulis dapat menempuh pendidikan selama dibangku kuliah dengan baik.
20. Bapak dan Ibu Dosen STIESIA serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
21. Kepada keluarga saya yang selalu mendoakan dan selalu memberikan semangat maupun motivasi. Terima kasih atas nasihat serta bekal secara moral maupun materil sehingga penulis dapat menjalankan studi dengan lancar.
22. Sahabat tangguh saya Avrilia Isna, Radita Herninda dan Nisrina Putri yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi.
23. Seluruh teman – teman SA3 dan teman-teman diluar kampus yang telah mendukung serta membantu penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini.
24. Teman – teman satu bimbingan Bu Ulfah, terima kasih sudah berbagi semangat dan dukungan.
25. Sahabat seperjuangan saya Maulid Yuni Sari yang telah memberikan semangat dan dukungan penulis dalam menyelesaikan skripsi.
26. Terima kasih kepada instansi KPP Pratama Surabaya Gubeng yang telah membantu dan memberikan izin akan dilakukannya riset penelitian.
27. Seluruh anggota *boygroup* EXO dan NCT, terutama Baek-hyun, Kai, Chanyeol, Mark, Lucas, Taeyong, Doyoung, Renjun, Haechan, Chenle dan Jaemin yang selalu memberikan dukungan, hiburan dan menjadi *moodbooster* secara tidak langsung melalui

karyanya setiap kali penulis dilanda kepusingan, lelah dan bosan saat mengerjakan skripsi.

28. Kepada semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan dalam menyelesaikan proses studi penulis dalam penulisan skripsi.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang bapak dan ibu, saudara, dan teman-teman yang telah terlibat dalam pembuatan skripsi. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna untuk itu diharapkan segala kritik dan saran yang dapat membangun untuk menjadi lebih baik lagi. Akhir kata penulis mengucapkan syukur. Serta semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat pengetahuan kepada seluruh pembaca.

Surabaya 7 April 2022



Nanda Arum Kartika



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	vii
KATA PENGANTAR	viii

DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK.....	Error! Bookmark not defined.
<i>ABSTRACT</i>	xviii

BAB I PENDAHULUANError! Bookmark not defined.

- 1.1 Latar Belakang Masalah.....**Error! Bookmark not defined.**
- 1.2 Rumusan Masalah
- 1.3 Tujuan Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- 1.4 Manfaat Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- 1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESISError!
Bookmark not defined.

- 2.1. Tinjauan Teoritis
- 2.1.1 Theory of Planned Behavior (TPB)**Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.2 Pajak
- 2.1.3 Wajib Pajak Orang Pribadi.**Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak
- 2.1.5 Kesadaran Perpajakan
- 2.1.6 Kualitas Pelayanan Fiskus..**Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.7 Sanksi Perpajakan.....**Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.8 Penelitian Terdahulu.....**Error! Bookmark not defined.**
- 2.2. Rerangka Konseptual
- 2.3. Pengembangan Hipotesis
- 2.3.1 Kesadaran Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
- 2.3.2 Kualitas Pelayanan Fiskus Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

- 2.3.3 Sanksi Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
..... **Error! Bookmark not defined.**

BAB 3 METODE PENELITIAN.....Error! Bookmark not defined.

3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.**Error!
Bookmark not defined.**

3.1.1 Jenis Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

3.1.2 Populasi (Objek) Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

3.2 Teknik Pengambilan Sampel..... **Error! Bookmark not defined.**

3.3 Teknik Pengumpulan Data **Error! Bookmark not defined.**

3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel**Error! Bookmark not defined.**

3.4.1 Variabel Bebas (Independent Variable)**Error! Bookmark not defined.**

3.4.2 Variabel Terikat (Dependent Variable)**Error! Bookmark not defined.**

3.5 Teknik Analisis Data..... **Error! Bookmark not defined.**

3.5.1 Statistik Deskriptif..... **Error! Bookmark not defined.**

3.5.2 Uji Kualitas Data. **Error! Bookmark not defined.**

3.5.3 Uji Asumsi Klasik **Error! Bookmark not defined.**

3.5.4 Analisis Regresi Linier Berganda**Error! Bookmark not defined.**

3.5.5 Uji Kelayakan Model (Uji F)**Error! Bookmark not defined.**

3.5.6 Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)**Error! Bookmark not defined.**

3.5.7 Uji Hipotesis (Uji t) **Error! Bookmark not defined.**

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN39

4.1 Hasil Penelitian39

4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....39

4.1.2 Gambaran Variabel Responden**Error! Bookmark not defined.**

4.1.3 Deskripsi Tanggapan Responden**Error! Bookmark not defined.**

4.1.4 Analisis Statistik Deskriptif Data**Error! Bookmark not defined.**

4.1.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**Error! Bookmark not defined.**

4.1.6 Hasil Uji Asumsi Klasik **Error! Bookmark not defined.**

4.1.7 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**Error! Bookmark not defined.**

4.1.8 Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)69

4.1.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	Error! Bookmark not defined.
4.1.10 Hasil Uji Hipotesis (Uji-t)	Error! Bookmark not defined.
4.2 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB 5 PENUTUP	77
5.1 Simpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Keterbatasan Penelitian	78
5.3 Saran	79
JADWAL PENELITIAN	80
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN - LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) Tahun 2020-2021	3
2. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Tahun 2016 Hingga 2021	4
3. Item Kuesioner.....	31
4. Hasil Penyebaran Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	Error! Bookmark not defined.
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	Error! Bookmark not defined.
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	Error! Bookmark not defined.
9. Interval Kelas	Error! Bookmark not defined.
10. Jawaban Responden Terhadap Indikator Variabel Kesadaran Perpajakan.....	Error! Bookmark not defined.
11. Jawaban Responden Terhadap Indikator Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus	49
12. Jawaban Responden Terhadap Indikator Variabel Sanksi Perpajakan.....	Error! Bookmark not defined.
13. Jawaban Responden Terhadap Indikator Variabel Kepatuhan Perpajakan.....	Error! Bookmark not defined.
14. Hasil Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
15. Hasil Analisis Uji Validitas	59
16. Hasil Uji Reliabilitas.....	60
17. Hasil Uji Normalitas	63
18. Hasil Uji Multikolinieritas	64
19. Hasil Regresi Linier Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
20. Uji F ANOVA ^a	69
21. Hasil Uji Koefisien Determinasi Model Summary ^b	Error! Bookmark not defined.
22. Hasil Perolehan t_{hitung} dan Tingkat Signifikan.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
2. Grafik Pengujian Normalitas Data.....	Error! Bookmark not defined.
3. Heteroskedastisitas pada Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2. Jawaban Responden	89
3. Frequency Kesadaran Perpajakan	Error! Bookmark not defined.
4. Uji Validasi	Error! Bookmark not defined. 00
5. Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
6. Statistik Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
7. Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
8. Analisis Regresi Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
9. Surat Tugas Bimbingan Penulisan Skripsi.....	Error! Bookmark not defined.
10. Kartu Bimbingan Penulisan Skripsi.....	Error! Bookmark not defined.
11. Surat Izin Riset dari STIESIA.....	Error! Bookmark not defined.
12. Surat Persetujuan dan Hasil Riset.....	Error! Bookmark not defined.
13. Berita Acara Bimbingan Penulisan Skripsi.....	Error! Bookmark not defined.
14. Sertifikat Webinar Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
15. Surat Keterangan Bebas Plagiasi	Error! Bookmark not defined.