

**PENGARUH KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN
SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus di KPP Pratama Mojokerto)**



Oleh:

**SISKA RESDIANA SANTI
NPM: 16.1.01.10272**

Program Studi: Akuntansi

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2022**

**PENGARUH KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN
SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus di KPP Pratama Mojokerto)**



Oleh:

**SISKA RESDIANA SANTI
NPM: 16.1.01.10272**

Program Studi: Akuntansi

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2022**

**PENGARUH KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN
SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus di KPP Pratama Mojokerto)**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi : Akuntansi

Konsentrasi : Akuntansi Sektor Publik Dan Perpajakan



Oleh:

SISKA RESDIANA SANTI

NPM: 16.1.01.10272

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2022**

**PENGARUH KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN,
DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus di KPP Pratama Mojokerto)**

**Dipersiapkan dan disusun oleh :
SISKA RESDIANA SANTI
NPM: 16.1.01.10272**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal 26 November 2022**

Susunan Tim Penguji :

- Ketua : Dr. Fidiana, S.E., M.S.A.**
Anggota : 1. Dra. Lailatul Amanah, M.Si., Ak., CA.
2. Astri Fitria, S.E., M.Si., Ak., CA.

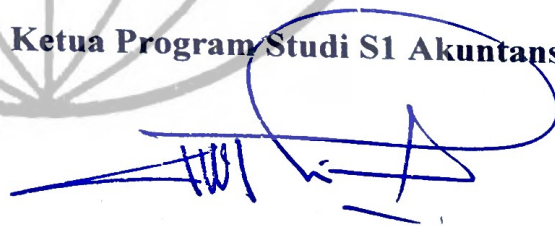
**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :**

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



Dr. Fidiana, S.E., M.S.A.



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



Ketua STIESIA



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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Siska Resdiana Santi

NPM : 16.1.01.10272

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN, SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Kasus di KPP Pratama Mojokerto)

Diajukan untuk diuji pada tanggal 26 November 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 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 tangan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, 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, 26 November 2022

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan

Siska Resdiana Santi

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Siska Resdiana Santi
NPM : 16.1.01.10272
Program Studi : S1-Akuntansi
Tempat/Tanggal Lahir : Mojokerto, 21 Juli 1998
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 3/3
Alamat Rumah : Dusun Gembongan RT18/RW9, Desa Jotangan, Kecamatan Mojosari, Kabupaten Mojokerto
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Reso (Alm)
Alamat Rumah/Telepon : -
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan Jabatan : -

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Jotangan 1 Tahun 2010
2. Tamat SMP di SMPN 2 Mojosari Tahun 2013
3. Tamat SMA di SMKN 1 Pungging Tahun 2016
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-XIII	2016-2022	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Siska Resdiana Santi

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahiwabarakatuh

Dengan menyebut nama Allah SWT karena limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Kasus di KPP Pratama Mojokerto)”**. Penulisan skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan guna menyelesaikan studi serta guna memperoleh gelar sarjana akuntansi di SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA) Surabaya.

Skripsi ini dapat rampung karena mendapatkan pengarahan bimbingan, dukungan, dan bantuan dari orang-orang yang sangat berarti, maka dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan banyak - banyak terimakasih dengan tulus kepada:

1. Ibu Nur Fajrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak. CA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dr. Fidiana, S.E., M.S.A. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan pengarahan dengan sabar dalam membantu penyusunan skripsi saya.
4. Ibu Dra. Lailatul Amanah, M.Si., Ak., CA selaku dosen wali yang baik dan selalu sabar menghadapi mahasiswa setiap pengarahan perwalian.

5. Bapak dan Ibu Dosen beserta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak sekali bekal ilmu bermanfaat selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
6. Satuan Kerja pada Kanwil DJP Jawa Timur II DAN KPP Pratama Mojokerto yang telah bersedia memberikan izin kepada peneliti untuk mengumpulkan data-data untuk penyusunan skripsi ini.
7. Kepada orang tua tercinta yang sekarang sudah ada di surga terimakasih sudah menjadi obat penyemangat selama menjalani hari-hari disini.
8. Kepada Ferry Agus Saputro, kakak pertama, yang senantiasa sangat sabar mengajari pada masa-masa sekolah dan juga menjadi teman bermainku waktu kecil, semoga baik-baik saja, selalu sehat walafiat.
9. Kepada Rendra Kurniawan, kakak kedua, yang selalu peduli dengan adiknya walau banyak merepotkan dan membuat banyak masalah, terimakasih banyak.
10. Kepada Laily Amalia seorang kakak ipar yang sabar, baik hati, selalu membantu saya, dan membimbing saya tumbuh, tolong jangan tinggalkan saya. Terima kasih banyak, saya mencintaimu.
11. Kepada Trimiarsih sebagai pengganti orang tua, terimakasih banyak perhatiannya selama ini.
12. Kepada Dillah, Wardoyo tetangga dan juga merupakan bagian dari keluarga, terimakasih telah menganggap anak sendiri dan sangat-sangat peduli.
13. Kepada Irmayanti teman masa kecil, saudara, dan juga tetangga sebelah, selalu baik dan semakin tumbuh besar sepertinya penulis mulai merasakan bahwa dirimu telah menganggap seperti saudara kandung.

14. Kepada Dewi Purnama Sari sahabat bertemu di SMK, terimakasih selalu ada sampai saat ini, pemberi semangat, dan pemberi saran-saran jitu.
 15. Kepada Putri Nurchasanah, Dian Arini, Filda Gean Rosiana Dewi dan Dyah Novitasari, teman-teman yang membantu mengerjakan skripsi ini, mendorong, dan memberi penyemangat.
 16. Kepada Anmar Kusnurhidayati seorang teman yang membuat saya tertawa walau hanya beberapa detik saja karena tiba-tiba mengirim pesan, terimakasih walau Anmar tidak tahu, tapi hal itu saya anggap hadiah yang dikirim Allah.
 17. Kepada keponakan saya yang selalu ramai ketika menginap di rumah, hal kecil yang bisa melupakan beban hidup.
 18. Kepada teman seperjuangan dalam satu bimbingan yang selalu memberikan semangat dan berjuang bersama hingga terselesaikannya skripsi ini.
 19. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan serta dukungan selama proses penulisan skripsi ini, selama perkuliahan disini STIESIA, diluar perkuliahan, saya mengucapkan terimakasih.
- Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis memohon saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini dan semoga memberikan manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terimakasih.

Surabaya, 26 November 2022

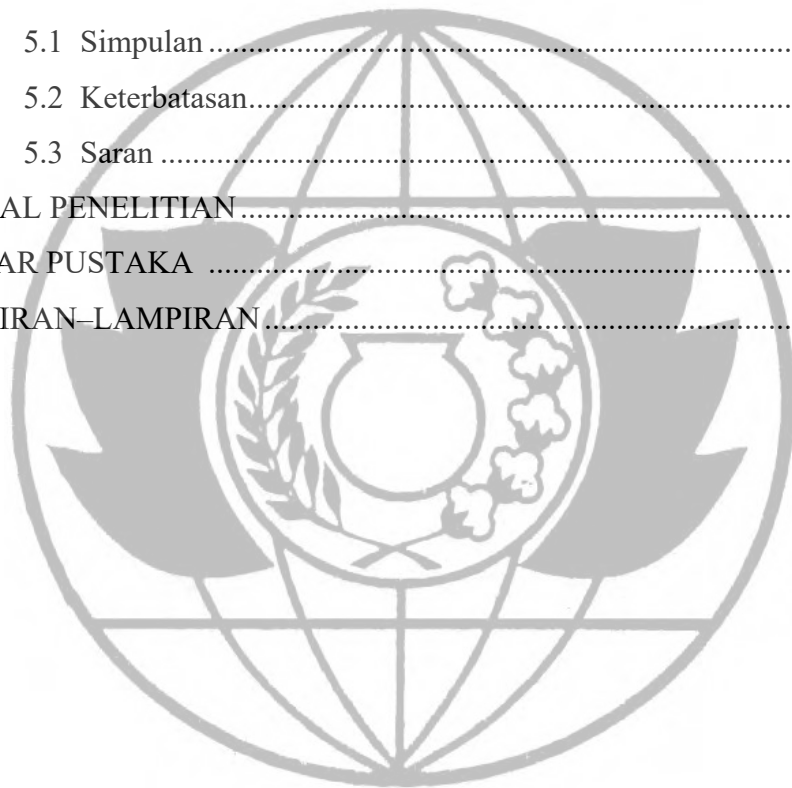
Siska Resdiana Santi

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
ABSTRACT	xvi
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
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	9
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS...10	
2.1 Tinjauan Teoritis	10
2.1.1 Theory Of Planned Behaviour (TPB).....	10
2.1.2 Definisi dan Fungsi Pajak	12
2.1.3 Wajib Pajak dan Kewajibannya.....	14
2.1.4 Sistem Pemungutan Pajak	15
2.1.5 Kesadaran Wajib Pajak	16
2.1.6 Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.7 Sosialisasi Perpajakan.....	19
2.1.8 Kepatuhan Wajib Pajak.....	20
2.2 Penelitian Terdahulu	21

2.3 Rerangka Pemikiran	22
2.4 Pengembangan Hipotesis	23
2.4.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	23
2.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	24
2.4.3 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	25
BAB 3 : METODE PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian	26
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	26
3.3 Teknik Pengumpulan Data	27
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	29
3.5 Teknik Analisis Data	33
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	33
3.5.2 Uji Kualitas Instrumen.....	34
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	35
3.5.4 Uji Asumsi Klasik.....	36
3.5.5 Uji Kelayakan Model	38
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Hasil Penelitian.....	40
4.1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	40
4.1.2 Gambaran Populasi dan Sampel Penelitian	41
4.1.3 Gambaran Umum Subyek Penelitian.....	41
4.1.4 Deskriptif Variabel Penelitian.....	45
4.1.5 Uji Kualitas Data.....	52
4.1.6 Uji Asumsi Klasik.....	55
4.1.7 Analisis Regresi Berganda.....	59
4.1.8 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	61
4.1.9 Uji Kelayakan Model	62
4.1.10 Uji Hipotesis	63

4.2 Pembahasan	64
4.2.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	64
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	65
4.2.3 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	66
BAB 5 : PENUTUP	68
5.1 Simpulan	68
5.2 Keterbatasan.....	69
5.3 Saran	70
JADWAL PENELITIAN	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN–LAMPIRAN	75



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2017-2020.....	2
2. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	6
3. Penelitian Terdahulu	21
4. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
5. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	42
6. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	43
7. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
8. Hasil Deskriptif Variabel Penelitian	45
9. Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kesadaran	47
10. Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	48
11. Hasil Tanggapan Responden Mengenai Sosialisasi Perpajakan	50
12. Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak	51
13. Uji Validitas atas Kesadaran Wajib Pajak	52
14. Uji Validitas atas Kualitas Pelayanan	53
15. Uji Validitas atas Sosialisasi Pelayanan	53
16. Uji Validitas atas Kepatuhan Wajib Pajak	54
17. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	55
18. Hasil Uji Normalitas Residual	57
19. Hasil Uji Multikolinearitas	58
20. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	60
21. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	61
22. Uji Kelayakan Model (Uji F)	62
23. Uji Hipotesis (Uji t)	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Pemikiran	22
2. Grafik Normal Probability Plot of Regression Standarized Residual	56
3. Grafik Uji Heteroskedastisitas	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner	75
2. Tabulasi Data	79
3. Data Responden	91
4. Hasil Deskriptif Variabel Penelitian.....	92
5. Hasil Uji Kualitas Data	92
6. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	96
7. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	97
8. Hasil Uji Hipotesis	99
9. Surat Tugas Bimbingan Penulisan Skripsi	100
10. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	101
11. Surat Izin Riset STIESIA	103
12. Surat Keterangan Selesai Riset	104
13. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian	105
14. Surat Keterangan Bebas Plagiasi	106