

**PENGARUH PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN
PERATURAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN DAN
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK**



Oleh:

**LEAGUSTIN CHRISITA
NPM: 16.1.01.10277**

Program Studi: Akuntansi

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

**PENGARUH PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN
PERATURAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN DAN
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK**

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

Oleh :

**LEAGUSTIN CHRISITA
NPM: 16.1.01.10277**

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

**PENGARUH PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN PERATURAN
PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

LEAGUSTIN CHRISITA

NPM: 16.1.01.10277

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 15 April 2021

Susunan Tim Penguji:

Ketua : Mia Ika Rahmawati, S.E., M.Com., Ak., CA.
Anggota : 1. Dr. Suwardi Bambang Hermanto, M.M., Ak., CA.
2. Dr. Kurnia, S.E., M.Si., Ak., CPA., CA.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1Akuntansi

Dr. Kurnia, S.E., M.Si., Ak., CPA., CA.

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



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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **LEAGUSTIN CHRISITA**

N.P.M : **16.1.01.10277**

menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul:

PENGARUH PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Diajukan untuk diuji pada tanggal 15 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 lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Gresik, 15 April 2021



Leagustin Chrisita

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Leagustin Chrisita
NPM : 16.1.01.10277
Program Studi : S1 Akuntansi
Tempat/Tanggal Lahir : Gresik, 18 Agustus 1997
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : Kedua
Alamat Rumah : Dsn. SedapurKlagen Rt.001/Rw.001
Status : Belum Kawin

B. ORANG TUA

Nama : Suto Prayitno
Alamat Rumah/Telepon : Dsn. SedapurKlagen Rt.001/Rw.001
Alamat Kantor/Telepon : Dsn. SedapurKlagen Rt.001/Rw.001
Pekerjaan/Jabatan : Pegawai Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Negeri SedapurKlagen tahun 2010
2. Tamat SMP di SMP Negeri 1 Benjeng tahun 2013
3. Tamat SMA di SMK Negeri 1 Cerme tahun 2016
4. Peendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-X	2021	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya



Leagustin Chrisita

KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wata'ala atas segala limpahan rahmat, hidayah serta Inayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Akuntansi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Dengan skripsi ini yang berjudul: **“PENGARUH PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK”**

Dalam penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari dukungan kedua orang tua saya, Ibu Khasanah dan Bapak Suto Prayitno yang senantiasa selalu mendoakan, memberikan semangat dan motivasi baik secara moral maupun material, serta dukungan dari berbagai pihak yang telah ikut terlibat dalam penyusunan skripsi ini. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadjrih 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. Bapak Dr.Kurnia, S.E., M.Si., Ak., CPA., CA. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing serta memberikan petunjuk yang bermanfaat sehingga terselesaikan skripsi ini.

4. Ibu Dra. Wiwiek Srikandi, M.M., selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan pada setiap perwalian berlangsung.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa kuliah.
6. Bapak Pimpinan dan Staff Di Kantor Wilayah Jawa Timur II, yang telah memberikan ijin agar terlaksanakannya penelitian ini.
7. Bapak Pimpinan dan Staff Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Selatan, yang telah memberikan bantuan dan kerjasamanya yang baik dalam penulisan skripsi ini.
8. Kakak dan Nenek, terima kasih banyak untuk perhatian, kasih sayang, dan serta do'a sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Kepada saudara-saudara dan seluruh keluarga lainnya yang selalu memberi motivasi dan doa untuk saya agar dapat menyelesaikan pendidikan sarjana dengan baik.
10. Sahabat-sahabatku Linda, Fanni, Diana, Rizzi, Vidya dan Saroh terima kasih banyak untuk semangat dan do'a sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
11. Rekan-rekan dari kelas SA-4 yang telah mendukung pemulisan skripsi ini.
12. Fungki Arif Wibowo yang telah meluangkan waktu untuk memberikan dukungan dan do'a serta inspirasi dan semangat dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin, namun penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang dapat membangun semangat penulis. Harapan dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, besar penulis semoga skripsi ini dapat membantu menunjang perkembangan ilmu pengetahuan serta memberikan manfaat yang berguna. Sebagai sumbangan pikiran yang berharga bagi yang berkepentingan.

Wassalammu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Gresik , 18 Februari 2021

Penulis



Leagustin Chrisita



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMBUNG 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 Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS. 9	9
2.1 Tinjauan Teoritis	9
2.1.1 <i>Theory Of Planned Behavior</i> (TPB)	9
2.1.2 Definisi Pajak	11
2.1.3 Fungsi Pajak.....	11
2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak.....	12
2.1.5 Pengetahuan Dan Pemahaman Peraturan Perpajakan	13
2.1.6 Kualitas Pelayanan	14
2.1.7 Sanksi Perpajakan	15
2.2 Tabel Penelitian.....	16
2.3 Rerangka Pemikiran atau Rerangka Konseptual.....	17
2.4 Pengembangan Hipotesis	17
2.4.1 Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan WP	17
2.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan WP	18
2.4.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WP.....	19
BAB 3 : METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi	21
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	22
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.3.1 Jenis Data	24
3.3.2 Sumber Data.....	24
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	24

3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel	25
3.4.1	Variabel Independen	25
3.4.1.1	Pengetahuan Dan Pemahaman Peraturan Perpajakan	26
3.4.1.2	Kualitas Pelayanan	26
3.4.1.3	Sanksi Perpajakan	27
3.4.2	Variabel Dependen.....	27
3.5	Teknik Analisis Data.....	28
3.5.1	Uji Statistik Deskriptif	28
3.5.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	28
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	29
3.5.3.1	Uji Normalitas Data	29
3.5.3.2	Uji Multikolinearitas	30
3.5.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	30
3.5.4	Uji Analisis Regresi Linier Berganda	31
3.5.5	Pengujian Hipotesis.....	31
3.5.5.1	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	31
3.5.5.2	Uji F	32
3.5.5.3	Uji t.....	32
BAB 4	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1	Hasil Penelitian	34
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	34
4.1.2	Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	35
4.1.3	Deskripsi Variabel Penelitian.....	38
4.1.3.1	Analisis Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan.....	39
4.1.3.2	Analisis Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	40
4.1.3.3	Analisis Tanggapan Responden Terhadap Variabel Sanksi Perpajakan	42
4.1.3.4	Analisis Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	43
4.1.4	Hasil Uji Kualitas Data	44
4.1.4.1	Uji Validitas	44
4.1.4.2	Uji Reliabilitas	46
4.1.5	Uji Asumsi Klasik	47
4.1.5.1	Uji Normalitas Data	47
4.1.5.2	Uji Multikolinearitas	48
4.1.5.3	Uji Heteroskedastisitas.....	49
4.1.6	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
4.1.7	Uji Kelayakan Model	52
4.1.7.1	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	52
4.1.7.2	Uji F	52
4.1.7.3	Uji t.....	53
4.2	Pembahasan.....	54
4.2.1	Pengaruh Pengetahuan Dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan WP	54

4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan WP	55
4.2.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WP.....	56
BAB 5 : PENUTUP	58
5.1 Simpulan	58
5.2 Keterbatasan.....	59
5.3 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN.....	66



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah WPOP di KPP Pratama Gresik Selatan	6
2. Acuan-Acuan Penelitian Terdahulu	16
3. Deskripsi Jenis Kelamin Responden	35
4. Deskripsi Usia Responden	36
5. Deskripsi Lama Menjadi Wajib Pajak Responden.....	36
6. Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden.....	37
7. Deskripsi Bidang Usaha Responden	37
8. Deskripsi Kelas Interval.....	38
9. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pengetahuan Dan Pemahaman Peraturan Perpajakan.....	39
10. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	41
11. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Sanksi Perpajakan.....	42
12. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepatuhan Wajib Pajak ...	43
13. Hasil Uji Validitas.....	45
14. Hasil Uji Reliabilitas	46
15. Hasil One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	47
16. Hasil Uji Multikolinearitas.....	49
17. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	51
18. Hasil Uji F	53
19. Hasil Uji t	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Pemikiran.....	17
2. Grafik Uji Normalitas Data.....	48
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	50



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Tabulasi Perhitungan dari Kuesioner	66
2. Hasil Uji Validitas.....	78
3. Hasil Uji Reliabilitas	82
4. Output SPSS.....	83
5. Surat Pengantar Ke Dosen Pembimbing.....	87
6. Surat Konsultasi Bimbingan Skripsi	88
7. Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	89
8. Surat Ijin Riset.....	90
9. Surat Keterangan Selesai Riset	91
10. Sertifikat Seminar.....	92
11. Surat Keterangan Bebas Plagiasi	93

