

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PELAYANAN  
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
BADAN DI KPP PRATAMA SURABAYA WONOCOLO**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Sarjana  
Jurusan Akuntansi



Oleh :

**HILDA JENITA SARE**  
**NIM : 2010310402**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2015**

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PELAYANAN  
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK :  
BADAN DI KPP PRATAMA SURABAYA WONOCOLO**

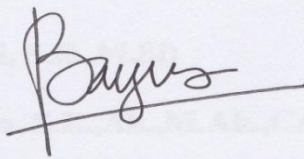
Diajukan oleh :

**HILDA JENITA SARE**

**NIM : 2010310402**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,  
Tanggal: 19 Januari 2015



**(Bayu Sarjono, S.E., Ak., M.Ak., CA., BKP)**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PELAYANAN  
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN  
DI KPP PRATAMA SURABAYA WONOCOLO**

Disusun oleh

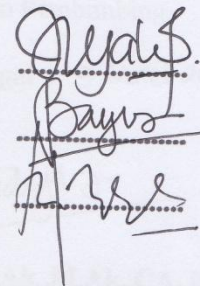
**HILDA JENITA SARE**

**NIM : 2010310402**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal 28.01.2015

Tim Penguji

**Ketua : (Diyah Pujiati, S.E.,M.Si)**  
**Sekretaris : (Bayu Sarjono, S.E.,Ak.,M.Ak.,CA.,BKP)**  
**Anggota : (Nurul Hasanah Uswati Dewi, SE, M.Si)**



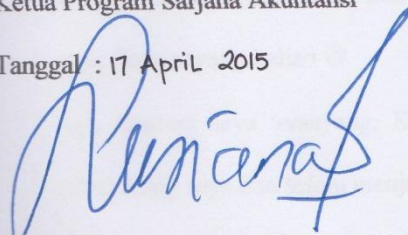
## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Hilda Jenita Sare  
Tempat, Tanggal Lahir : Maumere, 10 April 1992  
N.I.M : 2010310402  
Jurusan : Akuntansi  
Program Pendidikan : Strata 1  
Konsentrasi : Audit dan Perpajakan  
Judul : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan  
Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak  
Badan di KPP Pratama Surabaya Wonocolo

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Akuntansi

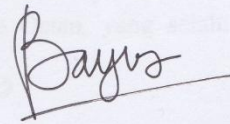
Tanggal : 17 April 2015



(Dr. Luciana Spica Almilia, S.E.,M.Si)

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 9 Maret 2015



(Bayu Sarjono, S.E.,Ak.,M.Ak.,CA.,BKP)

# *Matta*

*My WORK is a GAME, very SERIOUS game*

## **PERSEMBAHAN**

Puji Syukur saya haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas limpahan kasih karunia-Nya, Ia telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam penulisan skripsi saya dari awal hingga akhir.

Skripsi ini saya persembahkan kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.

Terima kasih saya persembahkan kepada:

- Bapa dan Mama tercinta yang selalu mendukung, memberikan semangat, masukan dan juga doa nya, dari awal kuliah sampai selesai walaupun telat. Terima kasih karena sudah menjadi orangtua terbaik dan terhebat buat saya. Saya sayang kalian ☺
- Tiga saudara saya tersayang, Ka Ita, Ka Ari, Ade Ostan, yang selalu mendukung saya dan selalu menjadi saudara terbaik ☺
- Sahabat terbaikku dari awal masuk kuliah sampe saat ini Maria Lidya Stephania Djago, SE (alias boggye bear), thankz kawan untuk dukungannya selama ini. Ternyata kata “KOMPAK” memang cocok buat

kita berdua, masuk sama-sama dan lulus juga sama-sama, hehehe. I Love You Bear ☺

- Genkz Cantik (Lisa, Meggy, Endo, Delvin, Ira), Thankz sudah menjadi teman terbaik selama empat tahun ini. Karena kalian saya tidak pernah merasa kesepian. Kapan kita main kartu lagi eee...hehehehe
- Anak kost pumpungan 79 (Yoli, Ratna, Ayu, Ino, Ribka, Serly, Ovi, Rety) terima kasih buat dukungannya, karena kalian saya tidak pernah merasa kesepian di kost.
- Anak-anak satu bimbingan, Thankz untuk dukungannya akhirnya kita bisa lulus sama-sama
- Teman-teman satu angkatan, terima kasih untuk cerita selama empat tahun ini. Kalian D'best ☺

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Surabaya Wonocolo”**. dengan baik, lancar dan tanpa hambatan yang berarti.

Selama proses penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan dan masukan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin berterima kasih kepada:

1. Bapak Lutfi, M. Fin selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya
2. Ibu Luciana Spica Almilia, S.E.,M.Si selaku Ketua Program Studi Jurusan S1 Akuntansi
3. Bapak Bayu Sarjono, S.E.,Ak.,M.Ak.,CA.,BKP selaku dosen pembimbing yang memberikan bimbingan dan arahan yang sangat bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Ibu Nurmala Ahmar, SE.,Ak.,M.si selaku dosen wali penulis yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
5. Kepala Kantor Direktorat Jendral Pajak Jawa Timur I yang sudah mengizinkan penulis melakukan penelitian di wilayah kerja DJP Jatim I
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Surabaya, Maret 2015

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI SIAP DIUJI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Landasan Teori.....	12
2.3 Kerangka Pemikiran .....	25
2.4 Hipotesis Penelitian .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	27
3.2 Batasan Penelitian .....	27
3.3 Identifikasi Variabel .....	28
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	28
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.6 Instrumen Penelitian .....	31
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data .....	32
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	32
3.9 Teknik Analisis Data .....	33



<b>BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA ..</b>	<b>37</b>
4.1    Gambaran Subyek Penelitian .....	37
4.2    Analisis Data .....	44
4.3    Pembahasan .....	67
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>70</b>
5.1    Kesimpulan.....	70
5.2    Keterbatasan .....	70
5.3    Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>73</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Realisasi Penerimaan pajak Tahun 2010-2013	1
Tabel 1.2 : Jumlah Wajib Pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo Tahun 2009-2013	5
Tabel 3.1 : Interval Kelas	30
Tabel 3.2 : Rancangan Variabel Kuisisioner Penelitian	31
Tabel 4.1 : Distribusi Penyebaran Kuisisioner	38
Tabel 4.2 : Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.3 : Karakteristik Berdasarkan Usia	39
Tabel 4.4 : Karakteristik Berdasarkan pendidikan Terakhir	40
Tabel 4.5 : Karakteristik Berdasarkan Posisi Dalam Pekerjaan	41
Tabel 4.6 : Karakteristik Berdasarkan Lamanya Pengalaman di Bidang Perpajakan	42
Tabel 4.7 : Karakteristik Berdasarkan Sumber Informasi Pajak	43
Tabel 4.8 : Karakteristik Berdasarkan Keikutsertaan Dalam Pelatihan/Seminar/Kursus/Workshop	44
Tabel 4.9 : Statistik Deskriptif	45
Tabel 4.10 : Distribusi Frekuensi Variabel Kesadaran Wajib Pajak	47
Tabel 4.11 : Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan Wajib pajak	50
Tabel 4.12 : Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	53
Tabel 4.13 : Hasil Uji Validitas Atas Variabel Independen	55

Tabel 4.14	: Hasil Uji Validitas Atas variabel Dependen	56
Tabel 4.15	: Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.16	: Hasil Uji Normalitas	58
Tabel 4.17	: Hasil Uji statistik F	60
Tabel 4.18	: Koefisien Determinasi	61
Tabel 4.19	: Hasil Uji Statistik t	62
Tabel 4.20	: Perhitungan Uji t	63
Tabel 4.21	: Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Surabaya Wonocolo 2011-2013	65
Tabel 4.22	: Realisasi Penerimaan pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo 2011-2013	66

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran	25

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2 : Data Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 3 : Output Uji Statistik Deskriptif dan Normalitas
- Lampiran 4 : Output Uji Validitas
- Lampiran 5 : Output Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 : Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda  
(Uji F Simultan dan Uji t Parsial)
- Lampiran 7 : Data Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama  
Surabaya Wonocolo

***THE INFLUENCE OF AWARENESS TAXPAYERS AGENCY AND  
TAXATION SERVICE ON TAXPAYERS COMPLIANCE  
IN TAX OFFICE PRIMARY SURABAYA WONOCOLO***

**Hilda Jenita Sare**

STIE Perbanas Surabaya

Email: [gennie\\_1004@yahoo.co.id](mailto:gennie_1004@yahoo.co.id)

Jln. Nginden Semolo 34-36 Surabaya

**ABSTRACT**

*This research examines levels of taxpayer compliance in Tax Office Primary Surabaya Wonocolo by using several independent variables such as awareness tax payers and the taxation service. The purpose of this study was to analyze the influence of the awareness tax payers and taxation services on taxpayers compliance in Tax Office Primary Surabaya Wonocolo. Sample used by the convenience sampling method. Primary data collection method used is a survey method using questionnaires. Model analysis of the data used in this study is to examine the descriptive analysis and analysis regression by used coefficient determination, f test and t test. Based on the results of data analysis is awareness taxpayers agency has positive and significant impact on taxpayers compliance with the level of significance  $0,000 \leq 0.05$  and Taxation Service have no influence on taxpayer compliance with the level of significance  $0,545 > 0.05$ .*

**Keyword** : *Awareness tax payers, taxation service, taxpayers compliance*