

**PENGARUH PERSEPSI SANKSI PAJAK, KUALITAS PELAYANAN  
FISKUS, PEMAHAMAN PERPAJAKAN, DAN KEMANFAATAN NPWP  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Sarjana  
Program Studi Akuntansi



Oleh :

**RECKA TRI WARDANI**

**2014310736**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA**

**2018**

**PENGARUH PERSEPSI SANKSI PAJAK, KUALITAS PELAYANAN  
FISKUS, PEMAHAMAN PERPAJAKAN, DAN KEMANFAATAN NPWP  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Sarjana  
Program Studi Akuntansi



Oleh :

**RECKA TRI WARDANI**

**2014310736**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA**

**2018**

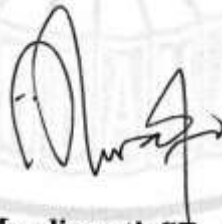
**PENGARUH PERSEPSI SANKSI PAJAK, KUALITAS PELAYANAN  
FISKUS, PEMAHAMAN PERPAJAKAN, DAN KEMANFAATAN NPWP  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

Diajukan oleh :

**RECKA TRI WARDANI**  
2014310736

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,  
Tanggal : 8 OKTOBER 2018



**Dewi Murdiawati, SE., MM**

# S K R I P S I

## PENGARUH PERSEPSI SANKSI PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, PEMAHAMAN PERPAJAKAN, DAN KEMANFAATAN NPWP TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Disusun oleh

**RECKA TRI WARDANI**

**NIM : 2014310736**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal 14 Agustus 2018

Tim Penguji

**Ketua** : Supriyati, S.E., M.Si., Ak., CA., CTA

**Sekretaris** : Dewi Murdiawati, S.E., MM

**Anggota** : Titis Puspitaningrum Dewi Kartika, S.Pd., MSA

## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Recka Tri Wardani  
TTL : Surabaya, 27 Agustus 1996  
N.I.M : 2014310736  
Program Studi : Akuntansi  
Program Pendidikan : Sarjana  
Kosentrasi : Audit dan Perpajakan  
Judul : Pengaruh Persepsi Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Perpajakan dan Kemanfaatan NPWP Terhadap Kepatuhan Wajib pajak

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi,

Tanggal : 22 OKTOBER 2018



(Dr. Luciana Spica Almilha SE, MSI, OIA, CPSAK)

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 8 OKTOBER 2018



(Dewi Murdiawati, SE, MM)

## MOTTO

Kesalahan yang kita perbuat adalah tanda bahwa kita berusaha

Hidup ini seperti trampoline, kalau kita tahu caranya, bahkan ketika terjatuh pun, kita akan melanting naik lebih tinggi

*Every struggle in your life has shaped you into the person you're today. BE THANKFUL for the hard times, they can only make you STRONGER*

Terus berdoa dan berusaha kesuksesan pasti akan datang, seperti adanya pelangi setelah hujan

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah saya ucapkan syukur kepada ALLAH SWT, berkat rahmat dan hidayah-Nya saya bisa menyelesaikan tugas akhir ini. Saya ucapkan terimakasih juga untuk:

1. Kedua Orangtua, yang telah mendukung saya baik secara doa dan financial karena tanpa ayah dan mama saya tidak akan bisa menyelesaikan studi sarjana saya.
2. Dosen STIE Perbanas Surabaya, yang telah memberikan ilmunya dan kepada ibu Dewi Murdiawati, S.E., M.M yang sangat baik hati membimbing tugas akhir saya, meluangkan waktu dan tenaga untuk saya sehingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir saya. Semoga ibu selalu dilimpahi sehat, rizki, dan umur yg bermanfaat. Amiiinn
3. BIDADARI-KU, ini pasti sangat melekat di pikiran dan selalu membuat rindu untuk kembali kuliah. Tanpa kalian hari – hari kuliahku tidak bersemangat dan tidak berwarna. Saya berharap semoga kita ingat selalu bahwa kita selalu bersama saat kuliah menjalani semua bersama, sangat rinduuuuu kalian. Walau kadang menyebalkan dan selalu riwik kalian tetap berkesan. Reika, cynta, nimas, tasia dan ulun. See you on top!
4. @rejaharris yang mensupport saya selalu dan menghibur saya.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha esa atas segala rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Persepsi Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Perpajakan, Dan Kemanfaatan NPWP Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” untuk memenuhi syarat penyelesaian program pendidikan strata satu jurusan akuntansi.

Selain itu penulis berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis serta pihak lain yang berkepentingan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan. Skripsi ini terwujud bukan hanya karena kemampuan yang penulis miliki, melainkan juga diperoleh dari pihak lain yang senantiasa memberikan saran, dukungan serta bantuannya kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang diberikan kepada penulis selama proses pembuatan skripsi ini;
2. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan doa dan materi selama pembuatan skripsi ini;
3. Ibu Dewi Murdiawati, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing penulis selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis sadar bahwa skripsi ini masih banyak memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun.

Surabaya, 21 September 2018

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI .....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
ABSTRAK .....	xv
BAB I      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 Sistematika Penulisan Skripsi .....	9
BAB II     TINJAUAN PUSTAKA .....	11
2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
2.2 Landasan Teori .....	21
2.3 Penjelasan Variabel .....	23
2.4 Pengaruh Antar Variabel .....	31
2.5 Kerangka Pemikiran .....	34
2.6 Hipotesis Penelitian .....	35
BAB III    METODE PENELITIAN .....	36
3.1 Rancangan Penelitian .....	36
3.2 Batasan Penelitian .....	37
3.3 Identifikasi Variabel .....	37
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	38
3.5 Instrumen Penelitian .....	42
3.6 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	45
3.7 Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	46
3.8 Teknik Analisis Data .....	46

BAB IV	GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA .....	54
	4.1 Gambaran Subyek Penelitian .....	54
	4.2 Analisis Data .....	58
	4.3 Pembahasan.....	77
BAB V	PENUTUP .....	82
	5.1 Kesimpulan .....	82
	5.2 Keterbatasan Penelitian .....	83
	5.3 Saran .....	83

DAFTAR RUJUKAN  
LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Jumlah Wajib Pajak Terdaftar Sebagai Wajib SPT dan Realisasi Wajib Pajak Yang Melaporkan SPT Tahunan	7
Tabel 2.1 : Matriks Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 : Skala Likert	43
Tabel 3.2 : Kisi – kisi Kuesioner	44
Tabel 4.1 : Distribusi Penyebaran Kuesioner	54
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pengetahuan Pajak	57
Tabel 4.6 : Hasil Uji Validitas	59
Tabel 4.7 : Hasil Uji Reliabilitas	60
Tabel 4.8 : Kategori Mean dari Skor Interval	62
Tabel 4.9 : Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	62
Tabel 4.10 : Distribusi Frekuensi Variabel Persepsi Sanksi Pajak	64
Tabel 4.11 : Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus	66
Tabel 4.12 : Distribusi Frekuensi Variabel Pemahaman perpajakan	68
Tabel 4.13 : Distribusi Frekuensi Variabel Kemanfaatan NPWP	69
Tabel 4.14 : Hasil Uji Kelayakan Keseluruhan Model (Overall Model Fit)	71

Tabel 4.15	: Hasil Uji Kelayakan Model (Goodness of Fit Test)	72
Tabel 4.16	: Hasil Uji Simultan	73
Tabel 4.17	: Hasil Uji Koefisien Cox & Snell R Square dan Nagelkerke R Square)	74
Tabel 4.18	: Hasil Uji Ketepatan Klasifikasi Model Regresi	75
Tabel 4.19	: Hasil Uji Hipotesis	76



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 : Perkembangan Pendapatan Negara dan Penerimaan Pajak Tahun 2012 – 2017	2
Gambar 1.2 : Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Pajak 2013-2016	3
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran	35



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabulasi Data
- Lampiran 3 : Identitas Responden
- Lampiran 4 : Hasil Analisis Statistik
- Lampiran 5 : Surat Ijin Penelitian



***THE EFFECT OF THE TAX PENALTIES PERCEPTIONS, QUALITY OF FISCUS SERVICES, UNDERSTANDING OF TAX AND THE BENEFIT OF TIN ON TAXPAYER COMPLIANCE***

**Recka Tri Wardani**

STIE Perbanas Surabaya

Email: [2014310736@students.perbanas.ac.id](mailto:2014310736@students.perbanas.ac.id)

Jl. Nginden Semolo 34 – 36 Surabaya 60118, Indonesia

**ABSTRACT**

*The research aims to examine the effect of tax penalties perceptions, quality of fiscus services, understanding of tax and the benefit of TIN, as the independent variables, on taxpayer compliance, as the dependent variable. The population of this research is the taxpayers in KPP Pratama Surabaya Karangpilang. The sample used in this study consist of 105 taxpayer in in KPP Pratama Surabaya Karangpilang. Data are obtained through a survey of the questionnaires completed by the taxpayer in KPP Pratama Surabaya Karangpilang. The sampling technique is using convinience sampling method, and the research data are analyzed using multiple regression analysis using SPSS version 16.00. The research results are obtained that the variable of tax penalties perceptions and quality of fiscus services affect the taxpayer compliance. But the variables of understanding of tax and the benefit of TIN does not affect the taxpayer compliance.*

**Key words:** *tax penalties perceptions, quality of fiscus services, understanding of tax, the benefit of TIN and taxpayer compliance.*

**PENGARUH PERSEPSI SANKSI PAJAK, KUALITAS PELAYANAN  
FISKUS, PEMAHAMAN PERPAJAKAN, DAN KEMANFAATAN NPWP  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**Recka Tri Wardani**

STIE Perbanas Surabaya

Email: [2014310736@students.perbanas.ac.id](mailto:2014310736@students.perbanas.ac.id)

Jl. Nginden Semolo 34 – 36 Surabaya 60118, Indonesia

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh persepsi sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus, pemahaman perpajakan dan kemanfaatan NPWP, sebagai variabel independen terhadap kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak yang ada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Karangpilang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 105 wajib pajak yang ada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Karangpilang. Data diperoleh melalui survei dengan menyebarkan kuesioner dan diisi oleh para wajib pajak yang ada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Karangpilang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *convenience sampling*, dan data penelitian dianalisis menggunakan analisis regresi logistik menggunakan SPSS versi 16.00. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel persepsi sanksi pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel pemahaman perpajakan dan kemanfaatan NPWP tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata kunci:** persepsi sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus, pemahaman perpajakan, kemanfaatan NPWP dan kepatuhan wajib pajak.