

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENINGKATAN PELAYANAN
KANTOR PAJAK, DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA
KPP PRATAMA SURABAYA KREMBANGAN**

S K R I P S I

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



Oleh :

MARLIANI
2014310663

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
S U R A B A Y A
2018**

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENINGKATAN PELAYANAN
KANTOR PAJAK, DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA
KPP PRATAMA SURABAYA KREMBANGAN**

S K R I P S I

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



Oleh :

MARLIANI
2014310663

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
S U R A B A Y A
2018**

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENINGKATAN PELAYANAN
KANTOR PAJAK, DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA
KPP PRATAMA SURABAYA KREMBANGAN**

Diajukan oleh :


MARLIANI

2014310663

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 04 Oktober 2018



Indah Hapsari, S.Ak., M.A., Ak

SKRIPSI

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENINGKATAN PELAYANAN
KANTOR PAJAK, DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA
KPP PRATAMA SURABAYA KREMBANGAN**

Disusun oleh

MARLIANI

2014310663

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 20 Agustus 2018

Tim Peguji

Ketua : Dra. Gunasti Hudiwinarsih, M.Si., Ak., CA., QIA

Sekretaris : Indah Hapsari, S.Ak., M.A., Ak

Anggota : Nurul Hasanah Uswati Dewi, S.E., M.Si., CTA

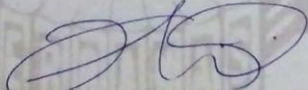
PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Marliani
Tempat, Tanggal Lahir : Sampit, 03 Oktober 1996
N.I.M : 2014310663
Program Studi : Akuntansi
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Audit & Perpajakan
Judul : Pengaruh kesadaran wajib pajak, peningkatan pelayanan kantor pajak dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Surabaya Krembangan

Disetujui dan diterima baik oleh:

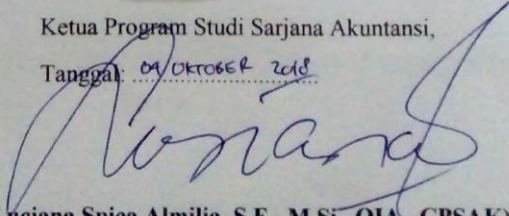
Dosen Pembimbing,

Tanggal: 04 OKTOBER 2018


(Indah Hapsari, S.Ak., M.A., Ak)

Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi,

Tanggal: 04 OKTOBER 2018


(Dr. Luciana Spica Almiliana, S.E., M.Si., QIA., CPSAK)

MOTTO

Allah is the best of planner
Allah adalah yang terbaik dari para perencana

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

ذَا صَدَقَ الْعَزْمُ وَضَحَ السَّبِيلُ

Jika ada kemauan yang sungguh-sungguh, pasti terbukalah jalannya

ن تَرَجِعُ الْأَيَّامَ الَّتِي مَضَتْ

Tidak akan pernah kembali lagi hari-hari yang telah berlalu

PERSEMBAHAN

Thanks to..

1. Allah SWT. Alhamdulillah Rabbil 'Alamin. Puji syukur yang tiada henti-hentinya atas segala pertolonganMu. Taburan cinta, kasih sayang, rahmat dan hidayat-Mu telah memberikan ku kekuatan, kesehatan, semangat pantang menyerah dan memberkatiku dengan ilmu pengetahuan serta cinta yang pasti ada disetiap ummat-Mu. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya tugas akhir ini dapat terselesaikan.
2. Orang Tua saya Bapak Mahmudin dan Ibu Suswati tercinta yang telah mencurahkan kasih sayang, doa, motivasi, dukungan, dan materi yang tiada batas. Semoga ayah dan ibu bangga atas apa yang telah ku capai sampai saat ini.
3. Kakak saya Nurul Huda, Dede Subhan, Marlina, Nurul Hadi, Desi Sutji Larasati, dan Diana beserta Nenek Sann'ah yang telah memberikan doa dan dukungan.
4. Bapak Bisyri selaku dosen wali, terima kasih atas saran dan bimbingannya selama perkuliahan ini.
5. Ibu Indah Hapsari selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktunya memberikan bimbingan, arahan, dan nasehat sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.

6. Teman seperjuangan mengerjakan Skripsi (Suci, Ratna, Dessi, Oktav, Siti Khadijah, Almira, dan Huda) yang telah membantu dan menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Sahabat ditanah rantau (Reny Anjarwati, Isyfilawati Andani, Vebiyanti Novitasari, Eka Faradiba, Devy Surya Kristiani, dan Aldo Prandita Nanda) yang selalu direpotin, memberi dukungan dan doa untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat Seperantauan (Sonia Pratama Gunawan, Sukmawati Eka Bima Saputri, Nina Lestari, Iqlima Vadya Anazil, Adilla Adisty, Yogi Prayogo, Achmad Ramadhan, Adhe Maulana, Rendy Muhammad, Rusmalina, Nana Nosela) yang memberikan masukan dan membuat penulis memiliki keluarga kedua.
9. Sahabat dibalik layar (Annisa Septia, Desi Purnama Sari, Risa Ramadhani, Dini Nurul Farida, Yurri Kamala, Chatur Emy Saputri, Riana Dwi Safitri, Rizki Primatika Harry Putra, Aditya Eka Nugraha, Abdul Bari Setiawan, Kadek, dan Fera) yang tiada hentinya untuk mendukung dan memberikan penulis semangat maupun tidak bosan untuk mendengar tangisan selama ini
10. Kakak-kakak tingkat yang sangat bermurah hati Mbak Ridha Zahro, terimakasih telah memberikan masukan dan semangat yang tiada hentinya kepada penulis.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyusun dan menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam kepada Rosullulah SAW, yang telah menerangi dunia dengan ilmu pengetahuan dan dakwah beliau yang tiadaandingannya.

Penulisan Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Pendidikan Sarjana Akuntansi STIE Perbanas Surabaya. Adapun judul Skripsi yang diambil adalah:

“PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENINGKATAN PELAYANAN KANTOR PAJAK DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP PRATAMA SURABAYA KREMBANGAN”

Dalam menyusun Skripsi ini, penulis merasakan dapat bantuan dari berbagai pihak berupa pengarahan, dukungan, bimbingan, dan masukan. Oleh karena itu, pada kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Lutfi, S.E., M.Fin. selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Dr. Luciana Spica Almilia, S.E., M.Si., QIA., CPSAK. selaku Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi STIE Perbanas Surabaya.
3. Ibu Erida Herlina, S.E.,M.Si selaku Wakil Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi STIE Perbanas Surabaya dan selaku Dosen Penguji Ujian Proposal Skripsi

4. Bapak Muhammad Bisyri Effendi, S.Si., M.Si selaku Dosen Wali yang telah mendampingi dari semester awal sampai selesai.
5. Indah Hapsari, S.Ak., M.A., Ak selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
6. Nurul Hasanah Uswati Dewi, S.E., M.Si., CTA dan Gunasti Hudiwinarsih, M.Si., Ak., CA., QIA selaku Dosen Penguji Ujian Proposal Skripsi dan Ujian Skripsi periode Gasal 2017-2018.
7. KPP Pratama Surabaya Krembangan selaku Memberikan izin untuk melakukan penelitian Skripsi.
8. Bapak dan Ibu Dosen beserta para Staf Akademik STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat dan bantuan kepada penulis selama perkuliahan.
9. Dan kepada pihak-pihak lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis telah berusaha menyajikan Skripsi ini sebaik mungkin, namun penulis menyadari sepenuhnya bahwa Skripsi ini banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, mengingat kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Oleh sebab itu segala bentuk masukan dan saran dari semua pihak sangat diharapkan untuk menyempurnakan Skripsi ini.

Akhir kata, semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Surabaya, 20 Agustus 2018

Penulis

Marliani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori.....	18
2.3 Kerangka Pemikiran.....	29
2.4 Hipotesis Penelitian.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Rancangan Penelitian.....	32
3.2 Batasan Penelitian.....	33
3.3 Identifikasi Variabel.....	33
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	33
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	36
3.6 Instrumen Penelitian.....	36
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	37
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	38
3.9 Teknik Analisis Data.....	39
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA..	41

4.1	Gambaran Subyek Penelitian	41
4.2	Analisis Data	47
4.3	Pembahasan	64
BAB V PENUTUP.....		69
5.1	Kesimpulan	69
5.2	Keterbatasan Penelitian	70
5.3	Saran.....	70

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 : Maktriks Penelitian Terdahulu	
Tabel 4.1 : Ringkasan Pengembalian Kuesioner Penelitian	45
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	46
Tabel 4.5 : Hasil Analisis Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak	48
Tabel 4.6 : Hasil Analisis Deskriptif Kesadaran Wajib Pajak	50
Tabel 4.7 : Hasil Analisis Deskriptif Peningkatan Pelayanan k.pajak	51
Tabel 4.8 : Hasil Analisis Deskriptif Pengetahuan Perpajakan	53
Tabel 4.9 : Hasil Uji Validitas	55
Tabel 4.10 : Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4.11 : Hasil Uji Normalitas	57
Tabel 4.12 : Hasil Uji Heterokedastitas	58
Tabel 4.13 : Hasil Uji Multikolinearitas	59
Tabel 4.14 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda	61
Tabel 4.15 : Hasil Uji Statistik F	62
Tabel 4.16 : Hasil Koefisien Determinasi	62
Tabel 4.17 : Hasil Uji t	63

DAFTAR GAMBAR

Halaman

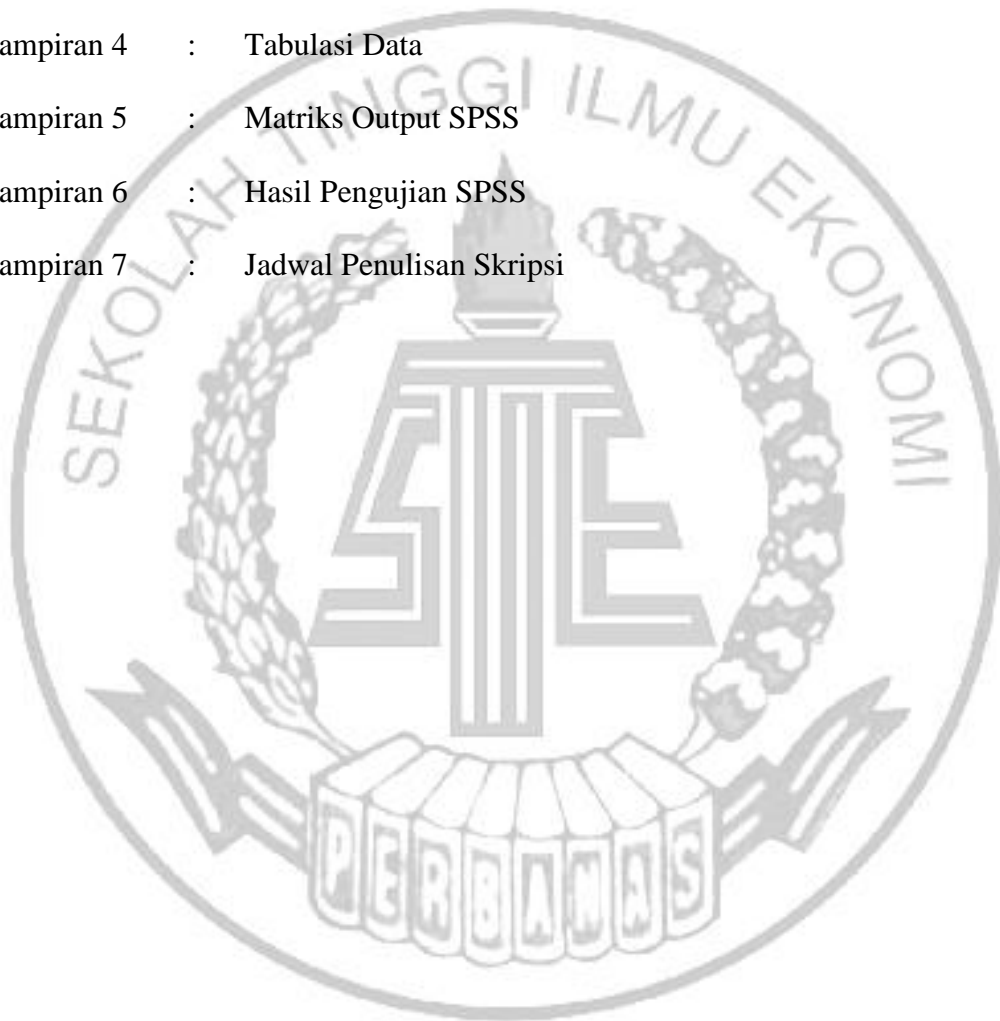
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran

31



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Matriks penelitian terdahulu
- Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 : Data Responden
- Lampiran 4 : Tabulasi Data
- Lampiran 5 : Matriks Output SPSS
- Lampiran 6 : Hasil Pengujian SPSS
- Lampiran 7 : Jadwal Penulisan Skripsi



The Effect of taxpayer awareness, improvement of tax office services, and taxation knowledge of taxpayer on the tax compliance on KPP Pratama Surabaya Krembangan

Marliani

STIE Perbanas Surabaya

Email : Marlianinani2@gmail.com

Jl. Nginden Semolo 34-36 Surabaya

ABSTRACT

The taxpayer obligation is to fulfill the tax administrations by calculating the taxes correctly according to the tax regulation, compliance in paying and reporting right in time according to the deadlines of the payment and tax report that has been set. The purpose of this research is to determine whether the awareness of taxpayer, improvement of tax office services, and taxation knowledge of taxpayer has a significant influence on personal taxpayer compliance either partialy or simultaneously. The data obtained from 70 respondents who registered as individual Taxpayer at KPP Pratama Surabaya Krembangan. This research using convenience sampling technique as the sampel technique and multiple linier regression as the analysis method. The results of this research showed that the taxpayer awareness has a significant effect on the compliance of the taxpayer, while the improvement of tax office services, and the taxation knowledge of the taxpayer have no significant effect on the taxpayer's compliance.

Keywords: *tax payer obligation, the awareness of taxpayer, improvement of tax office services, and taxation knowledge*

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENINGKATAN PELAYANAN
KANTOR PAJAK, DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA
KPP PRATAMA SURABAYA KREMBANGAN**

Marliani

STIE Perbanas Surabaya

Email : Marlianinani2@gmail.com

Jl. Nginden Semolo 34-36 Surabaya

ABSTRAK

Kepatuhan wajib pajak adalah untuk memenuhi kewajiban administrasi perpajakan dengan cara menghitung pajak secara benar sesuai dengan ketentuan perpajakan, kepatuhan dalam membayar dan melaporkan tepat waktu sesuai deadline pembayaran dan pelaporan pajak yang telah ditetapkan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kesadaran wajib pajak, peningkatan pelayanan kantor pajak, dan pengetahuan perpajakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi secara Parsial maupun simultan. Data diperoleh 70 responden yang terdaftar sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Surabaya Krembangan. Teknik sampel digunakan adalah convenience sampling dan metode analisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan peningkatan pelayanan kantor pajak, dan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: kesadaran wajib pajak, peningkatan pelayanan kantor pajak, pengetahuan perpajakan, kepatuhan wajib pajak