

**PENGARUH KESADARAN PERPAJAKAN, PENGETAHUAN DAN
PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN
FISKUS, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP
TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK**
(Studi kasus terhadap pemilik UMKM yang berada di Kabupaten Bangkalan)

SKRIPSI

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



Oleh :

AFIF TRI WAHYUDI
2015310682

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2019

**PENGARUH KESADARAN PERPAJAKAN, PENGETAHUAN DAN
PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN
FISKUS, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP
TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK**
(Studi kasus terhadap pemilik UMKM yang berada di Kabupaten Bangkalan)

Diajukan oleh:

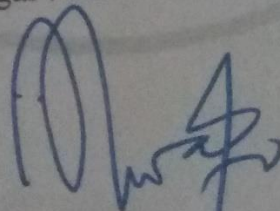
AFIF TRI WAHYUDI

NIM : 2015310682

skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap di ujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 20 Februari 2019



(Dewi Murdiawati, SE., MM)

SKRIPSI

**PENGARUH KESADARAN PERPAJAKAN, PENGETAHUAN DAN
PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN
FISKUS, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP
TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK**
(Studi kasus terhadap pemilik UMKM yang berada di Kabupaten Bangkalan)

Disusun Oleh :

AFIF TRI WAHYUDI

NIM : 2015310682

Dipertahankan didepan timpenguji

Dan dinyatakan lulus ujian skripsi

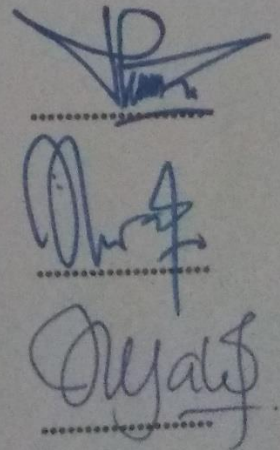
Pada tanggal : 2 Maret 2019

Tim Penguji

Ketua : Dra. Nur Suci I. Mei murni, Ak.,M.M.CA

Sekretaris : Dewi Murdiawati, SE., MM

Anggota : Diah Pujiati, SE, M.Si



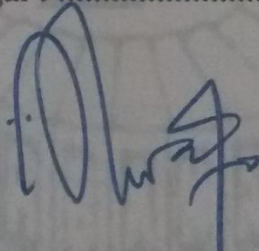
PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Afif Tri Wahyudi
Tempat, Tanggal Lahir : Bangkalan, 20 Februari 1997
NIM : 2015310682
Program Studi : Akuntansi
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Audit dan Perpajakan
Judul : Pengaruh Kesadaran Perpajakan,
Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan,
Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi
Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan
Wajib Pajak

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,

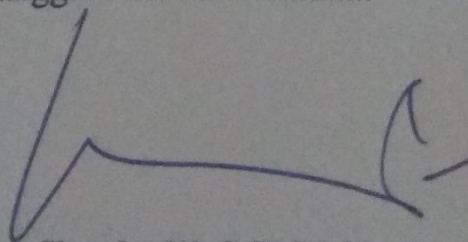
Tanggal : 20 Februari 2019



(Dewi Murdiawati, SE., MM)

Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi,

Tanggal : 21 Februari 2019



(Dr. Nanang Shonhadji, S.E, M.Si., Ak., CA)

MOTTO

JANGANLAH KAMU BERSIKAP LEMAH. DAN JANGANLAH PULA KAMU BERSEDIH HATI, PADAHAL KAMULAH ORANG-ORANG YANG PALING TINGGI DERAJATNYA, JIKA KAMU ORANG-ORANG YANG BERIMAN.

(QS. Al-Imran ayat 139)

PROSES SAMA PENTINGNYA DIBANDING HASIL. HASILNYA NIHIL TAK APA. YANG PENTING SEBUAH PROSES TELAH DICANANGKAN DAN DILAKSANAKAN.

(Agus Hadi Sudjiwo/ Sujiwo Tejo)

ANAK-ANAK MUDA TAK BISA HANYA MENGGANTUNGGAN DIRI AKAN JADI PEGAWAI NEGERI, PEMBENGGAKAN POPULASI PENDUDUK AKAN MAKIN BERBANDING TERBALIK DENGAN PENYEDIAAN LAPANGAN KERJA, JADI YANG AKAN TEGAK HIDUPNYA ADALAH ORANG-ORANG YANG BERMENTAL WIRASWASTA, YANG TIDAK PRIYAYI, YANG ULET DAN BERSEDIA BEKERJA KERAS.

(Emha Ainun Nadjib/ Ca' Nun)

THERE IS NO REASON TO NOT BELIEVE THAT ADVANCEMENT AND REVOLUTION WILL COME IN THE FUTURE

(Arie Selinger)

PERSEMBAHAN

Dengan segala puja dan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa dan dukungan serta doa dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan bangga dan bahagia saya ucapkan rasa terima kasih saya kepada:

Allah SWT

Karena hanya atas izin dan karunia-Nya lah maka skripsi ini dapat dibuat dan diselesaikan tepat pada waktunya. Puji syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT pemilik semesta alam yang telah meridhoi dan mengabulkan segala doa.

Kedua Orang Tua saya Tercinta

Teruntuk Alm. Papa (Abd. Kadir) dan Mama (Murtiningsih) yang selalu tanpa henti mendukung dengan tulus baik moral, finansial, nasehat, serta terus menyelipkan nama saya dalam setiap doa yang dipanjatkan kepada Allah SWT setiap waktu. Ucapan terima kasih ini tidak ada apa-apanya dengan pengorbanan yang telah Papa Mama lakukan, tapi percayalah bahwa saya selalu melakukan yang terbaik bagi Papa dan Mama setiap waktu. Dan untuk Papa meski engkau telah tiada kata-katamu masih tetap aku ingat dan ku jadikan motivasi diri.

Ibu Dewi dan Anak bimbingannya

Terimakasih Ibu Dewi telah memberi semangat dan bimbingan selama mengerjakan skripsi. Saya ucapkan banyak terimakasih selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar saya menjadi lebih baik. Dan terimakasih juga untuk teman-teman sebimbingan (Desi, Ika, Tiara, Dinda, Aji, dan Roni) yang sudah saling mendoakan, saling ngasih kabar, saling support dan saling memberikan semangat serta telah memberikan masukan dalam menyelesaikan skripsi dalam satu semester ini.

Ibu Agustina Ratna Dwiati, SE., MSA

Saya ucapkan terimakasih kepada Bu Nur suci selaku dosen wali yang selama ini memberikan dukungan, memberikan arahan kepada saya, meluangkan waktunya untuk saya.

Saudari-saudariku dan Nenekku

Terimakasih kepada saudari-saudariku (Lisa, Lia, dan Firda) atas segala doa dan support yang kalian berikan yang telah menasehatiku selalu disaat aku melakukan kesalahan selalu ada buat aku disaat aku sedih maupun senang meski kadang sering

bertengkar karna hal sepele. Dan terimakasih untuk Nenek yang sudah menjadi semangat untuk segera menyelesaikan kuliahku dengan pertanyaan “kapan kamu lulus” setiap kali aku pulang.

Teman seperjuangan

Terimakasih untuk konco ket semester awal Abim, Bimo dan Rezki wes ngancani dari awal masuk kuliah sampek semester terakhir ini, gak kerasa udah bareng dari awal masuk kuliah sampek semester akhir ini. Tiap semester mesti milih satu kelas dan gk pernah pisah mesti barengan terus. Semoga Allah senantiasa memudahkan segala urusan kita kedepannya dan senantiasa menjaga persahabatan ini.

Bakul sby team

Terimakasih untuk sahabat-sahabat satu atap perantauan (Wicak, Kusumo, Niko, Handi, Rian, Kanda, Ansor, Riskia, Zulfikar, dan Bima) yang ikut membantu doa, memberikan semangat, menghibur, dan mendengarkan segala keluh kesah sdi beberapa semester akhir ini. Selama berada diperantauan yang sering menemani saat ngelembur untuk mengerjakan skripsi ini.

Orang spesial

Terimakasih untuk Rizqy Alifya Puteri mau menjadi orang yang spesial untukku, yang selalu mendampingi di saat susah dan sedihku. Selalu meberikan support saat aku di titik terendah agar mampu bangkit. Dan selalu memberikan semangat untukku segera menyelesaikan kewajibanku ini. Thanks for always beside me.

Warkop Cak Ir

Terimakasih untuk pemilik warung bapak Ir yang sudah saya anggap seperti bapak saya sendiri. Terimakasih sudah menyediakan tempat untuk saya mengerjakan skripsi ini sehingga saya dapat bertemu dengan orang-orang yang dapat saya tanyakan ketika kebingungan dalam mengerjakan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena oleh kasih karunia yang hanya bisa diberikan oleh-Nya, skripsi dengan judul “Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Penelitian ini dibuat dalam rangka memenuhi salah satu syarat penyelesaian Program Pendidikan Strata Satu Jurusan Akuntansi di STIE Perbanas Surabaya. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti banyak menghadapi tantangan dan hambatan akan tetapi dengan bantuan berbagai pihak, tantangan tersebut dapat teratasi. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih yang kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini, yaitu :

1. Orang tua peneliti, yang tidak pernah lelah memberikan dukungan doa dan segala hal yang dibutuhkan hingga penelitian ini terselesaikan.
2. Bapak Yudi Sutarso, S.E., M.Si selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
3. Bapak Dr. Nanang Shonhadji, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi.
4. Ibu Dewi Murdiawati, S.E., M.M selaku pembimbing peneliti yang telah meluangkan banyak waktu untuk memberikan bimbingan, masukan dan petunjuk agar skripsi ini dapat menjadi sebuah karya yang baik dan bermanfaat.
5. Ibu Dr. Dra. Diah Ekaningtias, Ak.,MM. Ibu Titis Puspitaningrum Dewi Kartika, S.Pd.,MSA. Ibu Dra. Nur Suci I. Mei murni, Ak.,M.M.CA. Ibu Diah Pujiati, SE, M.Si. selaku dosen penguji yang telah meluangkan banyak

waktu untuk memberikan bimbingan, masukan dan petunjuk agar skripsi ini dapat menjadi sebuah karya yang baik dan bermanfaat.

6. Seluruh staff akademik, staff perpustakaan dan karyawan STIE Perbanas Surabaya, serta rekan-rekan mahasiswa yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Peneliti berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak, baik yang menjadi sasaran peneliti maupun pihak-pihak lain. Selain itu, semoga penelitian ini dapat dikembangkan sebagai sumber untuk memecahkan berbagai permasalahan yang terjadi di dunia pada masa yang akan datang. Demikian yang dapat disampaikan oleh peneliti. Atas doa, dukungan dan kesempatan yang telah diberikan, sekali lagi peneliti mengucapkan terima kasih.

Surabaya, 20 Februari 2019

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP UJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.5 Sistematika Penulisan	13
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	15
2.2 Landasan Teori	27
2.2.1 <i>Theory Of Planned Behavior</i>	27
2.2.2 Definisi Pajak	29
2.2.3 Kepatuhan Wajib Pajak	32
2.2.4 Kesadaran Perpajakan	34
2.2.5 Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan	36
2.2.6 Pelayanan Fiskus	37
2.2.7 Sanksi Pajak	39
2.3 Pengaruh Antar Variabel	40
2.4 Kerangka Penelitian	47
2.5 Hipotesis Penelitian	48
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	50
3.2 Batasan Penelitian	51
3.3 Identifikasi Variabel	51
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	51
3.4.1 Kepatuhan Wajib Pajak	52
3.4.2 Kesadaran Perpajakan	53
3.4.3 Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan	54

3.4.4 Kualitas Pelayanan Fiskus	55
3.4.5 Sanksi Perpajakan.....	56
3.5 Instrument Penelitian.....	57
3.6 Populasi,Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	60
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	61
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas	61
3.8.1 Uji Validitas	61
3.8.2 Uji Reliabilitas	62
3.9 Teknik Analisis Data.....	63
3.9.1 Uji Statistik Deskriptif.....	63
3.9.2 Uji Asumsi Klasik	63
3.9.3 Analisis Linier Berganda	64
3.9.4 Teknik Pengujian Hipotesis	65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	67
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	69
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat	
Pendidikan	70
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha ...	71
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	71
4.2.1 Uji Validitas	71
4.2.2 Uji Reliabilitas	73
4.3 Analisis Data.....	74
4.3.1 Uji Analisis Statistik Deskriptif	75
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	82
4.3.3 Uji Hipotesis	86
4.3.4 Uji Statistik Linier Berganda	89
4.4 Pembahasan	93
4.4.1 Pengaruh Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan	
Wajib Pajak.....	90
4.4.2 Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan	
Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	92
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap	
Kepatuhan Wajib Pajak	95
4.4.4 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan	
Wajib Pajak.....	97
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan Penelitian.....	101
5.2 Keterbatasan	102
5.3 Saran.....	102

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 : Matriks Penelitian Terdahulu	49
Tabel 3.1 : Kisi-kisi Kusioner	59
Tabel 4.1 : Ringkasan Pengembalian Kuesioner	68
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	69
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	70
Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha	71
Tabel 4.6 : Hasil Uji Validitas Kuesioner	72
Tabel 4.7 : Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	74
Tabel 4.8 : Hasil Analisis Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak	75
Tabel 4.9 : Hasil Analisis Deskriptif Kesadaran Perpajakan	77
Tabel 4.10 : Hasil Analisis Deskriptif Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan	78
Tabel 4.11 : Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Fiskus	80
Tabel 4.12 : Hasil Analisis Deskriptif Sanksi Perpajakan	81
Tabel 4.13 : Hasil Uji Normalitas	83
Tabel 4.14 : Hasil Uji Heterokedesitas	84
Tabel 4.15 : Hasil Uji Multikorelasi	85
Tabel 4.16 : Hasil Uji F	86

Tabel 4.17 : Hasil Uji Derterminan (R^2).....	87
Tabel 4.18 : Hasil Uji T dan Regresi Linier Berganda.....	88



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 : Rasio Pelaporan SPT tahunan 2014-2016.....	4
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Penelitian.....	47



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Data Responden dan Tabulasi Data
- Lampiran 3 : Hasil uji SPSS



THE EFFECT OF TAXATION AWARENESS, KNOWLEDGE AND UNDERSTANDING TAXATION, QUALITY OF SERVICE OF TAX AUTHORITIES, AND TAX SANCTION ON THE LEVEL OF TAX COMPLIANCE

Afif Tri Wahyudi

2015310682

STIE Perbanas Surabaya

2015310682@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

The purpose of this study was to determine the effect of tax awareness, knowledge and understanding of taxation, quality of tax services, and tax sanctions on the level of tax compliance of MSMEs (micro, small and medium enterprises) in Bangkalan district. The population in this study were MSME entrepreneurs who carried out business activities at Ki Lemah Duwur Bangkalan market. The sampling technique is accidental sampling with a total sample of 96 respondents. This study uses primary data, namely the questionnaire. This study uses a quantitative method with a multiple regression analysis model with SPSS 23 application. The results of the study show that the tax awareness variable, knowledge and understanding of taxation, the quality of tax authorities services have an influence on the level of taxpayer compliance and the tax sanction variable has no effect on the level of tax compliance.

Keywords: awareness of taxation, knowledge and understanding of taxation, quality of tax services, tax sanctions, tax compliance

**PENGARUH KESADARAN PERPAJAKAN, PENGETAHUAN DAN
PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB
PAJAK**

Afif Tri Wahyudi

2015310682

STIE Perbanas Surabaya

2015310682@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kesadaran perpajakan, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM (usaha mikro, kecil dan menengah) di kabupaten Bangkalan. Populasi dalam penelitian ini adalah pengusaha UMKM yang melakukan kegiatan usaha di pasar Ki Lemah Duwur Bangkalan. Teknik pengambilan sampel yaitu dengan *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden. Penelitian ini menggunakan data primer yaitu kuesioner. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan model analisis regresi berganda dengan aplikasi SPSS 23. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa variabel kesadaran perpajakan, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dan variabel sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: kesadaran perpajakan, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, kepatuhan wajib pajak