

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SOSIALISASI PAJAK,  
KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PERPAJAKAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**PUTRI YUDI ANGGRAENI**

**NIM: 2015310543**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS**

**SURABAYA**

**2019**

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SOSIALISASI PAJAK,  
KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PERPAJAKAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**PUTRI YUDI ANGGRAENI**  
NIM: 2015310543

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS**

**SURABAYA**

**2019**

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SOSIALISASI PAJAK,  
KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PERPAJAKAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

Diajukan oleh :

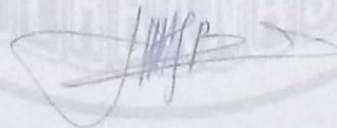
**PUTRI YUDI ANGGRAENI**

**NIM : 2015310543**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 07 Februari 2019



**(Laely Aghe Africa, SE., MM)**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SOSIALISASI PAJAK,  
KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PERPAJAKAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

Disusun Oleh :

**PUTRI YUDI ANGGRAENI**

**NIM : 2015310543**

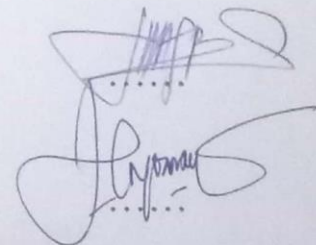
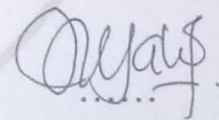
Dipertahankan di depan Tim Penguji  
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
Pada tanggal 14 Februari 2019

Tim Penguji

**Ketua : Dr. Diyah Pujiati, S.E., M.Si**

**Sekretaris : Laely Aghe Africa, SE., MM**

**Anggota : Dra. Joicenda Nahumury, M.Si., Ak., CA**



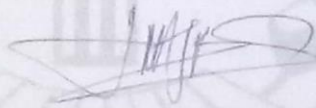
## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Putri Yudi Anggraeni  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 14 Desember 1996  
N.I.M : 2015310543  
Program Studi : Akuntansi  
Program Pendidikan : Sarjana  
Konsentrasi : Audit dan Perpajakan  
Judul : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak,  
Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan  
Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

### Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,

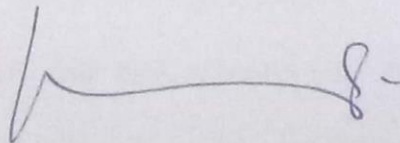
Tanggal : 09 Mei 2019



(Laely Aghe Africa, SE., MM)

Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi

Tanggal : 15 Mei 2019



(Dr. Nanang Shonhadji, SE., Ak., M.Si., CA., CIBA., CMA)

## MOTTO

-NATASHA WILONA-

"DALAM HIDUP JANGAN SETENGAH-SETENGAH, JIKA KITA PUNYA PRINSIP, KITA HARUS BERPEGANG TEGUH DENGAN PRINSIP KITA. JIKA MAU JADI HITAM, HITAM, PUTIH, PUTIH, JANGAN JADI ABU-ABU. JIKA INGIN MENJADI ORANG BAIK BENAR-BENAR BERUBAH MENJADI ORANG BAIK, JIKA MASIH MERASA BELUM CUKUP JADI ORANG BAIK, MAKA BERUSAHA UNTUK MENJADI ORANG BAIK, JANGAN MENJADI ORANG YANG SEBENTAR BAIK SEBENTAR JAHAT. KARENA, SAYA SELALU PERCAYA SETIAP PEKERJAAN, SETIAP NIAT TULUS, SETIAP HATI YANG BAIK AKAN SELALU DIBALAS KEBAIKANNYA DENGAN TUHAN. TAPI, SETIAP RENCANA YANG TIDAK BAIK, SETIAP SEGALA SESUATU YANG MENYAKITI ORANG LAIN MAKA AKAN MEMBUAT ORANG TERSEBUT MENDAPATKAN KARMANYA"

-PUTRI YUDI ANGGRAENI-

"JIKA ORANG LAIN BISA, KENAPA SAYA TIDAK ?"

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, Puji dan syukur kepada Allah SWT karena atas rahmat, hidayah dan karunia-Nya, saya dapat menyelesaikan kuliah selama 3 tahun dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menjadi motivasi untuk mewujudkan harapan. Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang selalu memberikan semangat, motivasi, kasih sayang dan cinta, serta menemani dan membantu dikala suka maupun duka.

### **1. Mama Papa Adek, serta Keluarga Besar**

Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Mama Papa yang selalu mendukung, mendidik, merawat, membesarkan dan mendoakan Puput sehingga Puput bias seperti saat ini. Terimakasih selalu mengajarkan mengenai perjuangan, kesederhanaan dan kesabaran dalam menjalankan suatu kehidupan dan semua hal. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kebahagiaan, kesehatan dan umur panjang kepada mama papa sehingga dapat melihatku tumbuh besar menjadi seorang Puput yang sukses dapat membahagiakan mama papa dan masyarakat sekitarnya.

Terimakasih kepada Adik Aggie dan Adik Aldo ya walaupun kalian tidak memberikan kesan yang baik dalam pembuatan skripsi ku tapi kuucapkan terimakasih, karena telah memberikan masa masa perjuangan skripsi ini menjadi penuh warna. Adikku yang sekarang udah makin gede, semoga kalian menjadi pribadi yang baik dalam segala hal, makin rajin, makin pintar, nurut sma mama papa, rajin sholat 5 waktu, semakin santun dalam bersikap dan berbicara, semakin yang terbaik pokoknya, dan semoga cita-cita menjadi seorang Tentara terwujud.

Terimakasih kepada keluarga besar baik itu keluarga dari mama dan papa. Terimakasih untuk semangat dan pertanyaan-pertanyaan yang selalu mengingatkan akan tujuan kuliah ini untuk apa, skripsi udah berses apa belu, sholat 5 waktu dilaksanakan apa tidak. Terimakasih sekali atas kepedulian pakhpoh, budhe, om, tante, mbak, mas, adik karena dibalik sisi cuek kalian semua

ada sisi yang sangat peduli untuk masing masing keluarga yang sedang berjuang dalam menyelesaikan tugas skripsi dan menggapai cita-citanya ini.

Terimakasih tak terhingga untuk Mbah Uti yang telah meninggalkan Puput terlebih dahulu di saat Puput baru masuk perkuliahan semester 3. Terimakasih karena telah merawat Puput dari bayi hingga sampai saat ini, telah memberikan kasih sayang yang luar biasa untuk Puput, memberikan gambaran-gambaran kehidupan kelak ketika Puput dewasa nanti dan memberikan pelajaran pelajaran hidup dan kenangan yang sangat berharga. Terimakasih, mbah uti selalu dalam hati Puput selamanya. Love You Mbah Uti.

## **2. Teman-Teman**

Terimakasih untuk teman teman Putri khususnya kepada Hab dan Adilla yang selalu mendengarkan keluh kesah curhatan Putri dari yang gak penting sampe yang penting, terutama untuk hab yang selalu mau menemani disaat ku ingin melihat pemandangan yang ijo-ijo seger dan biru-biru pantai. Terimakasih untuk Mbak Alfin yang selalu setia membantu dalam penulisan skripsi dan Mas Nizam yang menjadi partner curhat saya ketika ada permasalahan dalam elektronik saya seperti laptop yang tiba tiba mati saat pengerjaan skripsi berlangsung. Terimakasih untuk Madu partner ngomong saya dengan hobby yang sama, terimakasih telah membantu mencari data skripsi, meringkas bacaan, dan selalu mengajak hang out saat malam minggu jadi berasa gk single lagi hehehe.

Terimakasih untuk Mbak Fitriyah yang selalu menemani untuk mengerjakan skripsi di koridor, karena dengan adanya kamu mbak ku jadi tidak takut sendiri apabila mengerjakan skripsi di koridor :D. Terimakasih Lento Management (Nabilla, Alfa, Syefrida, Oo, Alfiatul, Hab dan Adilla) yang selalu ada saat suasana apapun, love u gaes, miss u so much :'). Terimakasih untuk Kak Vieta yang mana sudah seperti kakak sendiri yang selalu baik sama aku seperti adiknya sendiri hehe, bener-bener kalo ngajak keluar rasanya seperti adiknya banget, enak omel kalo lagi gak bener, tapi omelannya itu loh kadang bikin sebel tapi kadang bikin kangen :'), terlalu baik ketika ngebahagiain aku hehe, pokoknya



makasih kak vit. Terimakasih untuk Kak Diana dan Tri yang selalu memberikan wejangan-wejangan kehidupan dan semangat.

Terimakasih untuk Jinsum (Dini, Fatihah, Risa, Dewi, Thania, Dinda dan Chintya) teman kuliah Putri dari jaman semester 2 sampai berakhirnya kuliah dan seterusnya Aamiin. Alhamdulillah, ku dipertemukan dengan kalian yang super duper luar biasa dalam perjalanan kuliahku. Terimakasih untuk Dini, Fatihah dan Risa yang selalu setia membantu menyelesaikan permasalahan yang sulit untuk dipikir sendiri dalam hal perkuliahan. Terimakasih kepada Dewi dan Thania yang sudah selalu mengingatkan mengenai hal hal yang ada di perkuliahan dan memberikan perhatian-perhatian kecil lainnya. Terimakasih kepada Dinda dan Chintya yang sukanya bercandain pokoknya terimakasih jadi masa-masa kuliah ku berkesan loh hehe dan kalian berdua adalah orang yang sangat santai melebihi aku, anti gopoh gopoh, sangat tatak menghadapi masalah yang sepele. Dan terakhir mau terimakasih lagi buat Dini yang baik banget, selalu bantu ketika aku lagi susah dalam hal merapikan format di skripsi, paling gak enakan kalo dicuekin, dan paling ribet kalo mau nebang pulang nunggunya lama banget yang ngomong bentar bias jadi berjam jam tapi gapapa lah itulah keunikan dari masing-masing individu hehehe. Pokoknya makasih banget ya gens :).

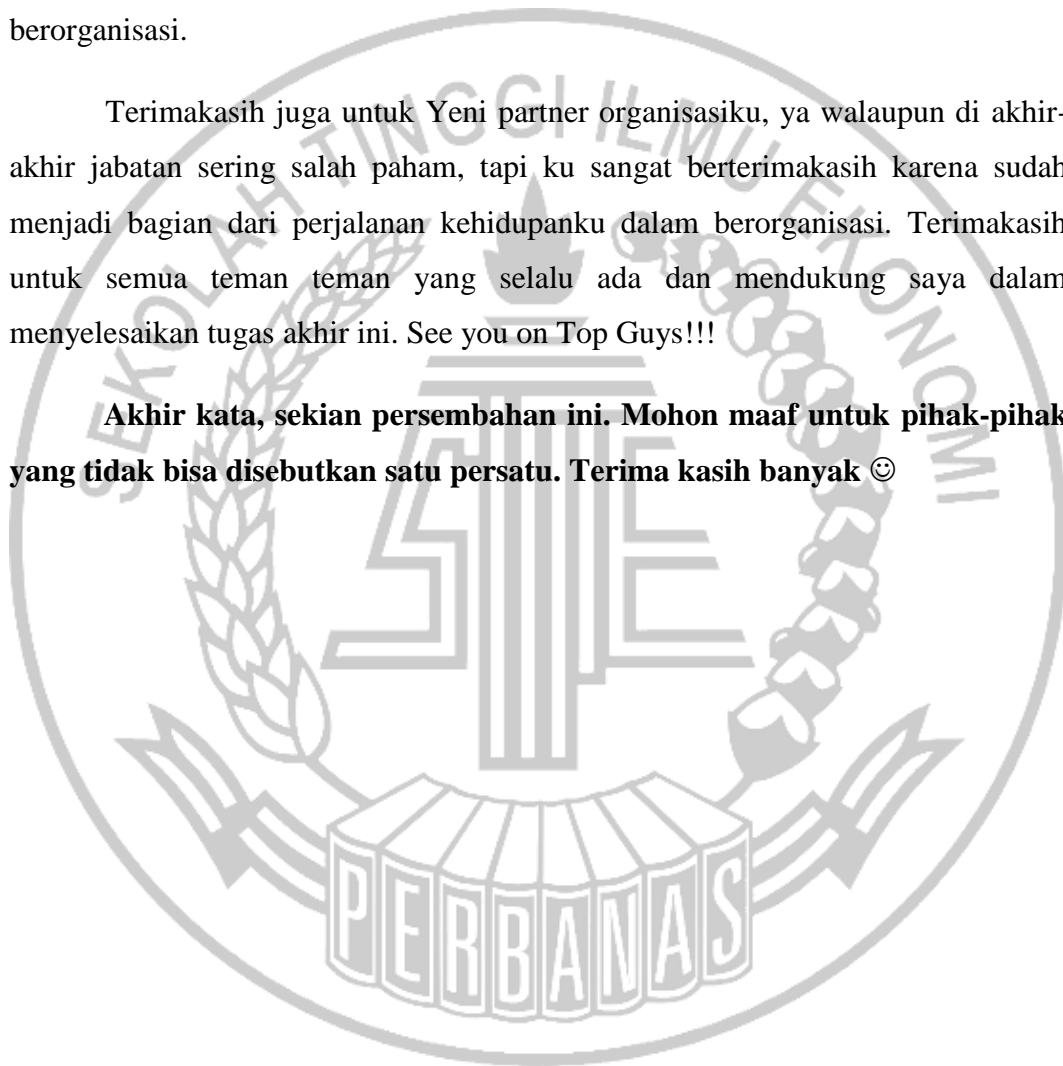
Terimakasih untuk temen temen Organisasi HMJA 2016/2017, kalian super duper keren dalam menjalankan perkuliahan selama 3,5<sup>th</sup> ini. Keren dalam berkolaborasi menyelesaikan sebuah program kerja yang ada. Memberikan pengalaman organisasi yang sangat baik, mengajarkan kedisiplinan dan mempunyai rasa tanggung jawab dalam menjalankan masing-masing tugas yang telah diamanahkan. Terimakasih HMJA yang sudah memberikan banyak keluarga, pengalaman dan pelajaran berharga buat Putri. Terimakasih telah mengisi waktu kosong Putri menjadi lebih bermanfaat.

Terimakasih untuk Inspirator Indonesia Chapter Surabaya yang telah memberikan kesempatan kepada Putri untuk bergabung dalam keluarga besar IICS selama hamper 4 tahun, yang mana pada tahun ketiga saya diberi amanat

sebagai ketua Inspirator Indonesia. Saat menjadi ketua bersamaan dengan saya sedang menyusun skripsi untuk tugas akhir saya, dimana akhirnya saya bisa menyelesaikan skripsi sesuai dengan tepat waktu. Jadi apapun jabatannya apabila kita melakukan dengan ikhlas pasti akan terasa ringan walaupun diluar sana terbebani tugas wajib yaitu menyelesaikan skripsi. Terimakasih untuk mas mbak sesepuh IICS yang selalu memberikan wejangan dalam hal kehidupan berorganisasi.

Terimakasih juga untuk Yeni partner organisasiku, ya walaupun di akhir-akhir jabatan sering salah paham, tapi ku sangat berterimakasih karena sudah menjadi bagian dari perjalanan kehidupanku dalam berorganisasi. Terimakasih untuk semua teman teman yang selalu ada dan mendukung saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini. See you on Top Guys!!!

**Akhir kata, sekian persembahan ini. Mohon maaf untuk pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih banyak ☺**



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur kehadiran atas limpahan karuniaNya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi. Skripsi ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Yudi Sutarso, S.E., M.Si., selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Bapak Dr. Nanang Shonhadji, S.E., Ak., M.Si., CA., CIBA., CMA, selaku Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi STIE Perbanas Surabaya dan dosen penguji.
3. Ibu Dra. Nur Suci I. Mei Murni, Ak., M.M.CA selaku dosen wali.
4. Ibu Laely Aghe Africa, SE., MM selaku dosen pembimbing.
5. Seluruh Dosen, Karyawan, dan Civitas Akademika STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan arahan dan bantuan kepada peneliti.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga memerlukan kritik dan saran. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Mei 2019

Peneliti

## 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 .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAC .....	xvii
ABSTRAK.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Sistematika Penulisan .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Landasan Teori.....	22
2.3 Hubungan antara Variabel Independen dengan Variabel Dependen .....	35
2.4 Kerangka Pemikiran.....	39
2.5 Hipotesis Penelitian.....	39
BAB III METODE PENELITIAN .....	40
3.1 Rancangan Penelitian.....	40
3.2 Batasan Penelitian .....	41
3.3 Identifikasi Variabel.....	41
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	42
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	44
3.6 Instrumen Penelitian.....	45
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	47
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	47
3.9 Teknik Analisis Data.....	48
BAB IV GAMBARAN SUBJEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	54
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	54

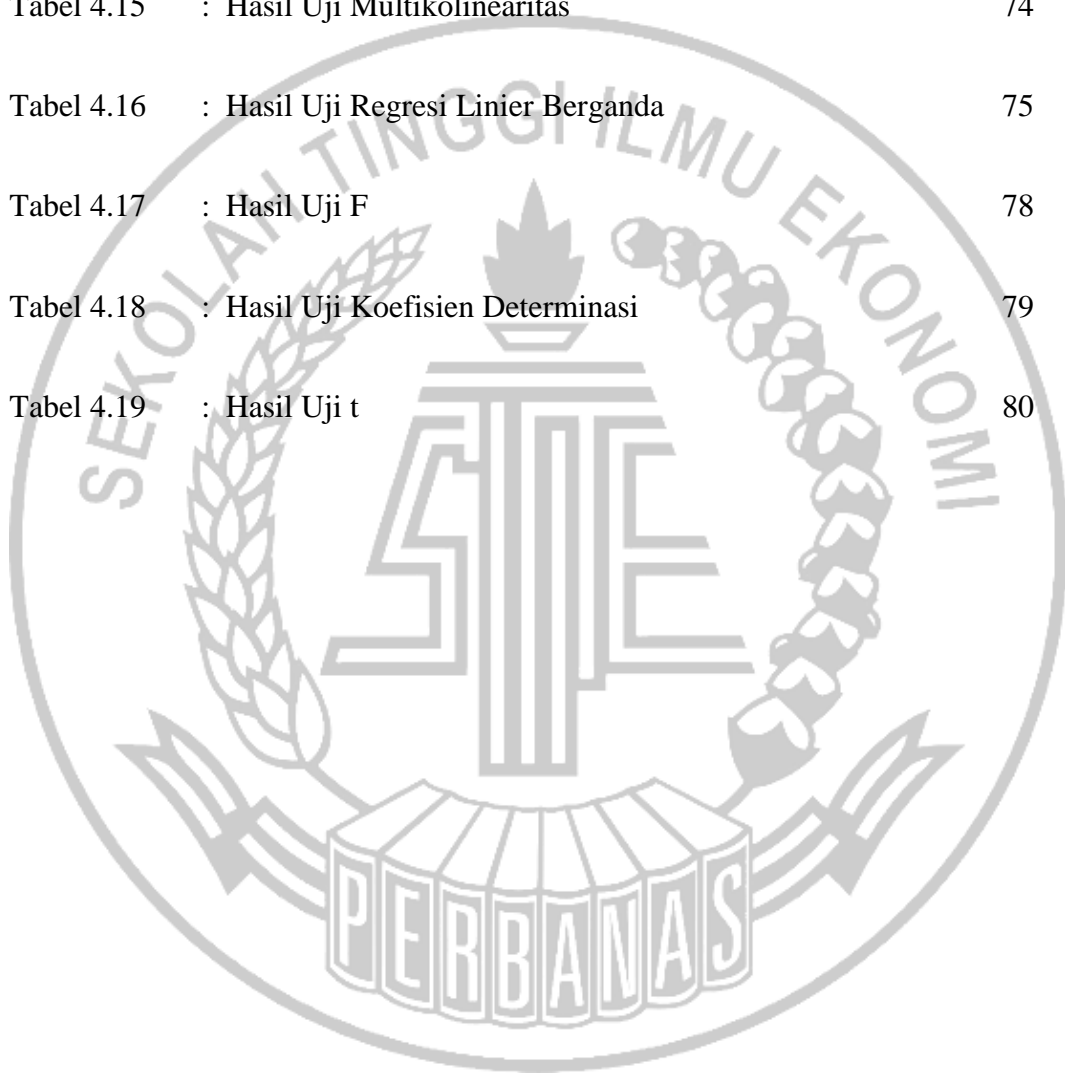
4.2 Analisis Data.....	58
4.3 Pembahasan .....	81
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>87</b>
5.1 Kesimpulan .....	87
5.2 Keterbatasan.....	89
5.3 Saran .....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Anggaran Penerimaan Negara dalam APBN 2018	2
Tabel 2.1 : Matriks Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 : Kisi-kisi Pertanyaan Kuesioner	46
Tabel 4.1 : Ringkasan Pengembalian Kuesioner Penelitian	54
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
Tabel 4.6 : Hasil Analisis Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak	60
Tabel 4.7 : Hasil Analisis Deskriptif Kesadaran Wajib Pajak	62
Tabel 4.8 : Hasil Analisis Deskriptif Sosialisasi Pajak	64
Tabel 4.9 : Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Fiskus	66
Tabel 4.10 : Hasil Analisis Deskriptif Sanksi Perpajakan	67
Tabel 4.11 : Hasil Uji Validitas	69

Tabel 4.12	: Hasil Uji Reliabilitas	70
Tabel 4.13	: Hasil Uji Normaitas	71
Tabel 4.14	: Hasil Uji Heterokedastisitas	72
Tabel 4.15	: Hasil Uji Multikolinearitas	74
Tabel 4.16	: Hasil Uji Regresi Linier Berganda	75
Tabel 4.17	: Hasil Uji F	78
Tabel 4.18	: Hasil Uji Koefisien Determinasi	79
Tabel 4.19	: Hasil Uji t	80



## DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran

39





## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Data Responden
- Lampiran 3 : Tabulasi Data
- Lampiran 4 : Uji Statistik Deskriptif
- Lampiran 5 : Uji Validitas Dan Reliabilitas
- Lampiran 6 : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 : Uji Regresi Linier Berganda



**THE EFFECT OF TAXPAYER AWARENESS, TAX SOCIALIZATION,  
SERVICE QUALITY OF TAX OFFICER, AND TAX SANCTION  
TO TAXPAYER COMPLIANCE**

**Putri Yudi Anggraeni**

STIE Perbanas Surabaya

E-mail : [putriyudianggraeni@gmail.com](mailto:putriyudianggraeni@gmail.com)

**ABSTRACT**

*This research is aimed to determine the effect of taxpayer awareness, tax socialization, service quality of tax officer, and tax sanction to taxpayer compliance. The research is a quantitative research type. The samples have been obtained by using purposive sampling method which the selection is based on the predetermined criterias. Based on the purposive sampling method which is gotten 150 samples of respondents listed as taxpayer in Surabaya. The analysis method has been performed by using multiple linier regressions analysis and 25th version of SPSS program. The result of the research shows that taxpayer awareness, tax socialization, and tax sanction give positive effect to the taxpayer compliance. Meanwhile, service quality of tax officer does not give any effect to the taxpayer compliance.*

*Keywords : Taxpayer Compliance, Taxpayer Awareness, Tax Socialization, Service Quality Of Tax Officer, Tax Sanction.*

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SOSIALISASI PAJAK,  
KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PERPAJAKAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**Putri Yudi Anggraeni**

STIE Perbanas Surabaya

E-mail : [putriyudianggraeni@gmail.com](mailto:putriyudianggraeni@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel dengan kriteria-kriteria yang telah ditentukan. Berdasarkan metode *purposive sampling* tersebut didapatkan sampel sebanyak 150 responden yang terdaftar sebagai wajib pajak di Surabaya. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci : Kepatuhan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan.