

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS, SANKSI
PERPAJAKAN, KEPERCAYAAN WAJIB PAJAK,
RELIGIOSITY, DAN *TAX CALCULATION*
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
UMKM DI MOJOKERTO**

SKRIPSI

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



Oleh :

FATIAH DINDA SAFIRANTI

NIM: 2015310218

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
S U R A B A Y A
2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS, SANKSI
PERPAJAKAN, KEPERCAYAAN WAJIB PAJAK,
RELIGIOSITY, DAN *TAX CALCULATION*
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
UMKM DI MOJOKERTO**

SKRIPSI

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



Oleh :

FATIAH DINDA SAFIRANTI

NIM: 2015310218

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
S U R A B A Y A
2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS, SANKSI
PERPAJAKAN, KEPERCAYAAN WAJIB PAJAK,
RELIGIOSITY, DAN TAX CALCULATION
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
UMKM DI MOJOKERTO**

Diajukan Oleh:

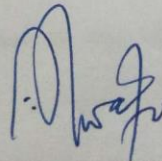
FATIAH DINDA SAFIRANTI

2015310218

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal:



(Dewi Murdiawati, SE., MM)
NIDN: 0716118204

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS, SANKSI
PERPAJAKAN, KEPERCAYAAN WAJIB PAJAK,
RELIGIOSITY, DAN *TAX CALCULATION*
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
UMKM DI MOJOKERTO

Disusun Oleh :

FATIAH DINDA SAFIRANTI

2015310218

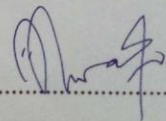
Dipertahankan didepan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 21 Agustus 2019

Tim Penguji

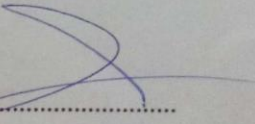
Ketua : Erida Herlina, SE., M.Si



Sekretaris : Dewi Murdiawati, SE., MM



Anggota : Supriyati, S.E., M.Si., AK., CA., CTA



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fatimah Dinda Safiranti
Tempat, Tanggal Lahir : Mojokerto, 27 April 1997
NIM : 2015310218
Program Studi : Akuntansi
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Audit dan Perpajakan
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi
Perpajakan, Kepercayaan Wajib Pajak,
Religiosity, dan *Tax Calculation* Terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Mojokerto.

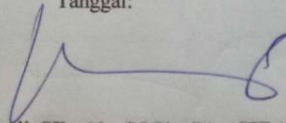
Disetujui dan diterima baik oleh:

Dosen Pembimbing,
Tanggal:



(Dewi Murdiawati, SE., MM)
NIDN: 0716118204

Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi
Tanggal:



(Dr. Nanang Shonhaji, SE., Ak., M.Si., CA., CIBA., CMA)
NIDN: 0731087601

MOTTO & PERSEMBAHAN

MOTTO

-QS Al Baqarah (286)-

“ALLAH SWT tidak membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya”

-Syakh Hamza Yusuf-

“Ketika ALLAH SWT berada dalam prioritas kita, maka kita pun berada dalam perlindungan-Nya”

-Bill Gates-

“Sekolahmu mungkin mencetak pribadi yang menang dan kalah. Tetapi hidup tidak. Hidup bukan tentang siapa yang menang dan siapa yang kalah dari orang lain, melainkan mengalahkan diri sendiri”

-Fatimah Dinda Safiranti-

“Buat tujuanmu lebih baik bukan dari orang lain, tetapi dari dirimu yang sebelumnya”

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbalalamin, saya memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat penyelesaian program pendidikan sarjana akuntansi. Keberhasilan dalam menyusun skripsi ini tidak terlepas dari Zat yang maha Agung serta dukungan dan bantuan orang-orang tercinta yang ada di sekitar saya. Skripsi ini saya persembahkan teruntuk :

-Allah SWT-

Dengan penuh rasa syukur serta segala kekurangan yang saya miliki, saya selalu bersyukur kepada Allah SWT yang telah memberikan semua kebutuhan serta keinginan saya sampai saat ini. Dengan berusaha, berdoa, serta berikhtiar, saya yakin Allah SWT menunjukkan jalan yang tepat bagi setiap umat-Nya, meskipun tidak dapat dinalar dengan pikiran manusia. Allah SWT adalah perencana dan petunjuk yang baik dari semua yang ada di alam semesta ini. Semoga saya selalu berada di jalan lurusMu, menjadi umat yang beriman dan bertakwa sampai akhir hidup saya. Aamiin.

-Mami dan Daddy-

Saya mengucapkan terimakasih sebanyak banyaknya untuk Mami dan Daddy saya yang sudah merawat, mendidik, dan membesarkan saya sampai saat ini. Memberikan doa, motivasi, dan semangat setiap langkah atau setiap aktivitas yang saya lakukan seperti dalam pembuatan skripsi ini sehingga saya dapat menyelesaikannya dengan baik. Doa dan ridho dari Mami dan Daddy selalu mengiringi langkah saya kemanapun dan dimanapun. Terimakasih telah mengajarkan sebuah arti perjuangan dan menghargai siapapun. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, umur panjang, rezeki yang halal, dan kebahagiaan dunia akhirat. *Thanks for everything Mami and Daddy.*

-Adik-

Terimakasih untuk *my lil* Annisa Ramadhani yang sampai saat ini selalu memberikan dukungan , motivasi, doa dan mendengarkan keluh kesah dalam

pembuatan proposal dan skripsi. Semoga kamu segera menyusul dan merasakan betapa nikmatnya mengerjakan skripsi. Hehehe

-Ibu Dewi Murdiawati-

Terimakasih kepada Ibu Dewi Murdiawati selaku dosen pembimbing skripsi. Beliau sangat membantu dan memudahkan saya dalam proses pengerjaan skripsi. Seperti memberikan arahan, saran serta motivasi hidup. Beliau termasuk salah satu dosen yang saya kagumi dan saya jadikan contoh karena cerita perjalanan hidup beliau dapat dijadikan motivasi hidup bagi saya. Kata yang saya ingat dari beliau adalah “kalau pengen sesuatu, pengen dimudahkan segala apapun yang kamu mau, itu mudah mbak, berdoa, puasa, banyakin tahajud,se simpel itu”. Terimakasih atas segala kebaikan ibu dengan tulus, ikhlas, dan sabar telah membimbing saya yang gak pandai ngerangkai kata. Semoga Allah SWT yang membalas kebaikan dan keikhlasan ibu serta dilimpahkan kebahagiaan dunia dan akhirat. Aamiin

-Teman Bimbingan-

(Chintya, Kenza, Erik, dan Lestari)

Terimakasih untuk kalian Chintya, Kenza, Erik, dan Lestari yang sudah mau menemani ,menjadi teman baik, menjadi penyemangat dalam pengerjaan skripsi, meskipun dibetah betahin yaa hehehe. Kita satu bimbingan (Fatihah, Chintya, Kenza, Erik) cuman berempat, kemana mana bareng, ngurus ini itu bareng. Susah sedih keluh kesah dirasakan bareng-bareng, tau kelemahan dan kelebihan masing-masing, bercanda bareng. Berusaha untuk mengingatkan satu sama lain tentang proses pengerjaan skripsi. Meskipun kita berempat punya karakter yang beda-beda,

tapi kita bisa menyatu dan bersatu. Eeeeeaaaa. Lestari terimakasih juga yaa, meskipun kita gak selalu bareng sama kamu karena kita beda dosen pembimbing, tapi kamu juga selalu nyemangatin aku lewat chat pribadi. Semoga pertemanan kita selalu erat sampai akhir hayat.

-JINSUM-

(Dewi, Dinda, Dini, Risa, Thania, Chintya, Putri)

Terimakasih untuk kalian Jinsum ku yang sampai saat ini selalu bersama dalam suka dan duka. Kalian sahabat dari ospek sampai skripsi dan semoga seterusnya. Aamiin. Terimakasih untuk Chintya yang mendukung, membantu selama proses skripsi karena kita satu bimbingan. Untuk Dini yang mau ngladeni Fatimah mulai dari proses proposal sampai skripsi. Untuk Putri yang memberikan pencerahan skripsi, mau ngasih contoh data, ngasih tau caranya reliabel dan valid. Untuk Risa, Thania, Dewi, dan Dinda yang selalu support dan mendoakan saya selama proses skripsi.

-Teman Kos-

(Dhia Ramadhanti, Syafitri, Rika, Mbak Bunga, Sinta)

Terimakasih kepada Dhia Ramadhanti *as my roommate* yang sudah mendoakan, membantu, serta mendengarkan curhatan-curhatan tentang skripsi dan tentang lainnya, setia mendengarkan curhatanku selama ini dan memberikan saran, suka duka kita lalui bersama. Terimakasih untuk Syafitri yang membantu saya dalam memvalidkan dan mereliabelkan data di spss dan akhirnya kita bisa menyelesaikan skripsi bareng-bareng. Terimakasih untuk mbak Bunga, Rika dan

Sinta yang mau mendengarkan curhatan serta keluh kesah saya mengenai skripsi, terutama setia dan betah mendengarkan ketawa ku selama di kos. Semoga kita tetap menjaga tali silaturahmi ini dan hanya Allah SWT yang dapat membalas kebaikan kalian.

-Teman SMA-

(Aisyah, Gita, Anggi, Anita, Afifah, Amilia)

Terimakasih untuk “Centik” (Aisyah, Gita, Anggi, Anita, Afifah, Amilia) selama ini telah memberikan dukungan dan doa untuk saya selama proses pengerjaan skripsi.

-Nursya, Aditya, Maylanda, Popi-

Terimakasih kepada kalian (Nursya, Aditya, Maylanda, Popi) yang telah memberikan support dan doa untuk Fatihah. Teman nongkrong, teman ghibah, teman curhat, sering ngajak jalan sekedar refreshing. Kalau sama kalian pasti skripsi jadi lupa wkwkwk. Tapi akhirnya skripsi ini bisa selesai dengan baik dan semoga persahabatan kita utuh sampai akhir hayat.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan kemudahan, berkah dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Kepercayaan Wajib Pajak, *Religiosity*, dan *Tax Calculation* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Mojokerto” dengan baik dan lancar. Adapun maksud penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat penyelesaian program pendidikan Sarjana Program Studi Akuntansi STIE Perbanas Surabaya.

Penulis telah mendapatkan banyak dukungan, bantuan dan arahan dari berbagai pihak dalam penyelesaiannya, untuk itu peneliti ingin menyampaikan 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
3. Ibu Dewi Murdiawati, S.E., MM., selaku Dosen Pembimbing
4. Ibu Dra. Gunasti Hudiwinarsih, Ak., M.Si, selaku dosen wali
5. Ibu Erida Herlina, S.E., M.Si dan Ibu Supriyati, S.E., M.Si., Ak., CA., CTA, selaku dosen penguji
6. Seluruh Dodsan, Karyawan, Staff, dan Civitas akademik STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan arahan bagi peneliti

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf apabila masih terdapat kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Kritik dan saran yang membangun diharapkan penulis untuk kesempurnaan penelitian selanjutnya.

Surabaya, September 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
<i>ABSTRACT</i>	xviii
ABSTRAK.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Masalah	10
1.4 Manfaat Masalah	11
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Landasan Teori.....	26
2.3 Hubungan antara Variabel Independen dengan Variabel Dependen.....	43
2.4 Kerangka Pemikiran	47
2.5 Hipotesis Penelitian.....	48
BAB III METODE PENELITIAN	49
3.1 Rancangan Penelitian	49
3.2 Batasan Penelitian	50
3.3 Identifikasi Variabel	50
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	51
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	55
3.6 Instrumen Penelitian	56
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	58
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	59
3.9 Teknik Analisis Data	60
BAB IV GAMBARAN SUBJEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	66
4.1 Gambaran Subjek Penelitian.....	66
4.2 Analisis Data.....	71
4.3 Pembahasan.....	96
BAB V PENUTUP.....	108

5.1 Kesimpulan.....	108
5.2 Batasan.....	109
5.3 Saran.....	110

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Data Penerimaan Pajak dan Kepatuhan Pajak Tahun 2014 - 2017	4
Tabel 1.2 : Data Penerimaan Pajak Daerah Mojokerto Tahun 2014 – 2017	4
Tabel 2.1 : Matriks Penelitian Terdahulu	25
Tabel 2.2 : Kriteria Usaha Mikro, Kecil dan Menengah	43
Tabel 3.1 : Kisi-kisi Pertanyaan Kuisisioner	57
Tabel 4.1 : Ringkasan Pengembalian Kuisisioner Penelitian	66
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Agama	68
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	68
Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	69
Tabel 4.6 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha	70
Tabel 4.7 : Karakteristik Responden Berdasarkan Omzet	70
Tabel 4.8 : Hasil Analisis Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak	72
Tabel 4.9 : Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Fiskus	74
Tabel 4.10 : Hasil Analisis Deskriptif Sanksi Perpajakan	76
Tabel 4.11 : Hasil Analisis Deskriptif Kepercayaan Wajib Pajak	78
Tabel 4.12 : Hasil Analisis Deskriptif <i>Religiosity</i>	79
Tabel 4.13 : Hasil Analisis Deskriptif <i>Tax Calculation</i>	80
Tabel 4.14 : Hasil Uji Validitas	82
Tabel 4.15 : Hasil Uji Reliabilitas	83
Tabel 4.16 : Hasil Uji Normalitas	84
Tabel 4.17 : Hasil Uji Heterokedastisitas	85

Tabel 4.18	: Hasil Uji Multikolinearitas	86
Tabel 4.19	: Hasil Uji Statistik Simultan (Uji F)	88
Tabel 4.20	: Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	89
Tabel 4.21	: Hasil Uji Parsial (Uji t)	91
Tabel 4.22	: Ringkasan Hasil Uji Parsial (Uji t)	92
Tabel 4.23	: Hasil Uji Regresi Linier Berganda	94

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran

48



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 SERVICE QUALITY OF TAX OFFICER, TAX
SANCTION, TRUST OF TAXPAYER, RELIGIOSITY, AND TAX
CALCULATION TO TAXPAYER COMPLIANCE
OF THE UMKM IN MOJOKERTO**

Fatihah Dinda Safiranti

STIE Perbanas Surabaya

E-mail : fatihahdinda27@gmail.com

ABSTRACT

This research is aimed to determine the effect of service quality of tax officer, tax sanction, trust of taxpayer, religiosity, and tax calculation 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 95 samples of UMKM respondents listed as tax payer in Dinas Koperasi Mojokerto. The analysis method has been performed by using multiple linier regressions analysis and 23th version of SPSS program. The result of the research shows that service quality of tax officer, trust of taxpayer, and tax calculation give effect to the taxpayer compliance. Meanwhile, tax sanction and religiosity does not give any effect to the taxpayer compliance.

Keywords: Taxpayer Compliance, Service Quality Of Tax Officer, Tax Sanction, Trust Of Taxpayer, Religiosity, And Tax Calculation.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS, SANKSI
PERPAJAKAN, KEPERCAYAAN WAJIB PAJAK,
RELIGIOSITY, DAN *TAX CALCULATION*
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
UMKM DI MOJOKERTO**

Fatihah Dinda Safiranti

STIE Perbanas Surabaya

E-mail : fatihahdinda27@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, kepercayaan wajib pajak, *religiosity*, dan *tax calculation* 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 95 responden UMKM yang terdaftar sebagai wajib pajak di Dinas Koperasi Mojokerto. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS versi 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus, kepercayaan wajib pajak, dan *tax calculation* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan sanksi perpajakan dan *religiosity* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci : Kepatuhan Wajib Pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, kepercayaan wajib pajak, *religiosity*, dan *tax calculation*.