

**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN,
KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN
DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

SKRIPSI

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



OLEH :

NURUL FAIZA

2013310465

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2017

**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN,
KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN
DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

SKRIPSI

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



OLEH :

NURUL FAIZA

2013310465

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2017

**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN,
KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN
DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

Diajukan oleh :

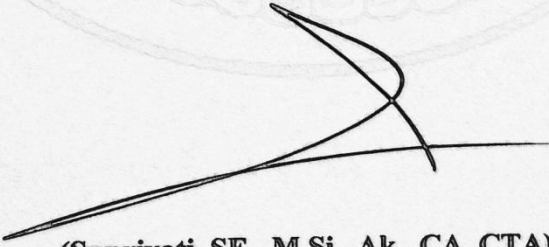
NURUL FAIZA

NIM : 2013310465

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : *20 Januari 2017*



(Supriyati, SE., M.Si., Ak., CA.,CTA)

SKRIPSI

**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN,
KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN
DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

Disusun oleh :

NURUL FAIZA

NIM :2013310465

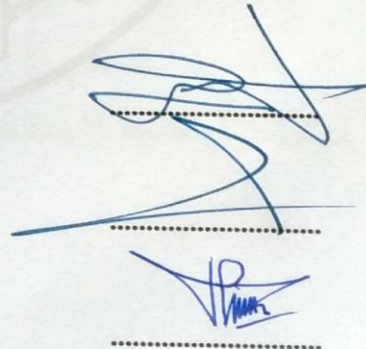
Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal *20 Februari 2017*

Tim Penguji

Ketua : Prof. Dr. Drs. R. Wilopo, Ak.,M,Si, CFE

Sekretaris : Supriyati, SE., M.Si., Ak., CA.,CTA

Anggota : Dra. Nur Suci I. Mei Murni, Ak., M.M.CA



Three handwritten signatures in blue ink, each followed by a horizontal dotted line, representing the signatures of the examiners.

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nurul Faiza
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 14 April 1995
N.I.M : 2013310465
Program Studi : Akuntansi
Program Pendidikan : Sarjana
Kosentrasi : Perpajakan
Judul : Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan,
Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan
Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi,

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 17 April 2017

Tanggal : 17 April 2017

(Dr. Luciana Spica Almilia, S.E.,
M.Si., OIA, CPSAK)

(Supriyati, SE., M.Si., Ak., CA., CTA)

MOTTO

Berangkat dengan penuh Keyakinan..

Berjalan dengan penuh Keikhlasan..

Istiqomah dalam menghadapi Cobaan..

Jadilah seperti karang di lautan yg Kuat dihantam ombak dan Kerjakanlah hal yg Bermanfaat untuk Diri Sendiri & Orang Lain,, karena hidup hanya sekali.!!

Ingat hanya pada ALLAH apapun dan dimanapun kita berada, kepada Dia-lah tempat Meminta & Memohon...


"Don't put off doing a job because nobody knows whether we can meet tomorrow or not."

"Do the Best, be Good, then You will be

HALAMAN PERSEMBAHAN

*Dengan mengucapkan syukur **الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ** terima kasih Ya Allah atas segala karunia nikmat yang telah Engkau berikan kepada Hamba-Mu selama ini, nikmat hidup, nikmat kesehatan, nikmat keselamatan dalam agama, nikmat keberkahan atas rezeki-Mu, dan nikmat dalam bertambahnya ilmu sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir dalam pendidikan sarjana yang dapat terselesaikan dengan baik. Tak lupa pula saya berterima kasih kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW, yang telah memberikan curahan rahmat kepada umatnya...*

Salam sayang yang amat besar untuk kedua Orangtuaku yang sejak kecil hingga sekarang ini tak pernah lelah untuk merawatku, membimbingku, mengingatkanku, mensupport aku untuk mencapai cita-cita yang tinggi bahkan yang tak pernah berhenti untuk selalu mendoakan anakmu ini. Dalam lubuk hati yang paling dalam aku ingin meminta maaf yang sebesar-besarnya atas kesalahanku selama ini yang sangat banyak dan belum mampu membahagiakanmu di usia yang mulai menua. Ucapan terima kasih yang sangat besar atas semua kasih sayang, pengorbananmu padaku sampai tak pernah merasa lelah demi masa depanku dan adik tersayang. Tetap selalu doakan anakmu ini sampai akhir hayatmu, agar kelak aku dapat menjadi orang yang bermanfaat bagi agama, nusa dan bangsa. Harapan terbesarku semoga kelak juga disisa umurmu, aku dapat selalu membalas kasih sayangmu walaupun tak mampu ku balas sesuai pengorbananmu selama ini. I Love You (IBU & BAPAK)...



Teruntuk adikku, terima kasih atas semua dukungannya, yang juga mengingatkan aku dan selalu memberikan perhatian yang penuh kasih sayang kepadaku. Tetap jadi adik yang terbaik dan selalu membanggakan.

Bu Supri selaku dosen pembimbing skripsiku yang baik, telaten, tegas dan penuh kearifan membimbingku.. terima kasih banyak bu atas waktu yang diluangkan untuk membimbing proses skripsi, terima kasih juga atas ilmu yang telah diberikan kepadaku sehingga aku dapat menyelesaikan skripsi ini.

Untuk semua dosen-dosen STIE Perbanas Surabaya yang telah mengajarku dengan ilmu yang engkau berikan, terima kasihku yang tiada tara ku ucapkan untukmu. Terima kasih atas ilmu yang telah diberikan semoga dapat bermanfaat selamanya bagiku.

Buat sahabat seperjuanganku terima kasih banyak untuk kebersamaannya selama perkuliahan ini, terima kasih juga yang selalu membantuku dalam kesulitan, memberikan saran-saran yang baik, dan selalu mendukungku.. Isti, Hermuda, Pingkan, Luthfa dan Inda.

Terkhir untuk sahabat lamaku SMK, terima kasih sudah mendukungku, masih menemaniku walau kita tak satu sekolah lagi, membantuku ketika menghadapi kesulitan.. Mas'amah, Vidyia, Eka, Della dan Bunda.. I Love "Keluarga Besar".

KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur kepada Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Adapun maksud dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Akuntansi Perpajakan STIE Perbanas Surabaya.

Kelancaran proses penulisan ini berkat bimbingan, arahan, dan petunjuk serta kerja sama dari berbagai pihak, baik pada tahap persiapan, penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini. Pada kesempatan ini mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya khususnya kepada Bapak dan Mama tercinta yang senantiasa memberikan bantuan moril dan materil sampai terselesaikannya study ini. Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya juga peneliti sampaikan kepada yang terhormat :

1. Bapak Lutfi, SE, M.Fin selaku ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Ibu Dr. Luciana Spica Almilia, SE., M.Si selaku ketua jurusan Akuntansi Stie Perbanas Surabaya.
3. Ibu Supriyati, SE., M.Si., Ak., CA.,CTA, selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga untuk memberikan bimbingan serta pengarahan kepada penulis sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

4. Ibu Titis Puspitaningrum Dewi Kartika S. Pd., MSA selaku dosen wali.
5. Prof. Dr. Drs. R. Wilopo, Ak.,M,Si, CFEselaku dosen penguji yang senantiasa memberi arahan dan masukan pada penyusunan skripsi.
6. Dra. Nur Suci I. Mei Murni, Ak., M.M.CA selaku dosen penguji yang senantiasa memberi arahan dan masukan dalam penyusunan skripsi.
7. Seluruh dosen, karyawan, dan civitas akademik STIE Perbanas Surabaya
8. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Akuntansi di STIE Perbanas Surabaya yang telah menyumbangkan tenaga dan pikiran dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti selanjutnya dan bagi para pembaca. Peneliti menyadari bahwa isi dan cara penyajian skripsi ini masih jauh dari yang diharapkan, oleh karena itu segala saran dan kritik terbuka lebar dari semua pihak yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata peneliti ucapkan TERIMA KASIH.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Surabaya, 10 Februari 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Landasan Teori.....	18
2.3 Kerangka Pemikiran.....	33
2.4 Hipotesis Penelitian.....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Rancangan Penelitian.....	36
3.2 Batasan Penelitian.....	36
3.3 Identifikasi Variabel Penelitian.....	37
3.4 Defenisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	37
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	42
3.6 Instrumen Penelitian.....	42
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	44
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	45
3.9 Teknik Analisis Data.....	47

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISA DATA	53
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	53
4.2 Analisis Data.....	56
4.3 Pembahasan	77
 BAB V PENUTUP.....	 85
5.1 Kesimpulan	86
5.2 Keterbatasan.....	88
5.3 Saran	88

DAFTAR RUJUKAN
DAFTAR LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 : Kisi-kisi Kuesioner	44
Tabel 4.1 : Jenis Kelamin	54
Tabel 4.2 : Usia Responden	54
Tabel 4.3 : Pendidikan Terakhir	55
Tabel 4.4 : Tanggapan Variabel Pemahaman Peraturan Perpajakan	56
Tabel 4.5 : Tanggapan Variabel Kesadaran Wajib Pajak	58
Tabel 4.6 : Tanggapan Variabel Kualitas Pelayanan	59
Tabel 4.7 : Tanggapan Variabel Sanksi Perpajakan	61
Tabel 4.8 : Tanggapan Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	63
Tabel 4.9 : Hasil Uji Validitas	64
Tabel 4.10 : Hasil Uji Reliabilitas	66
Tabel 4.11 : Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	68
Tabel 4.12 : Hasil Uji Multikolinearitas	79
Tabel 4.13 : Hasil Uji Heteroskedastisitas	70
Tabel 4.14 : Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	71
Tabel 4.15 : Hasil Uji F (Uji Simultan)	74
Tabel 4.16 : Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2)	75
Tabel 4.17 : Hasil Uji t (Uji Parsial)	76

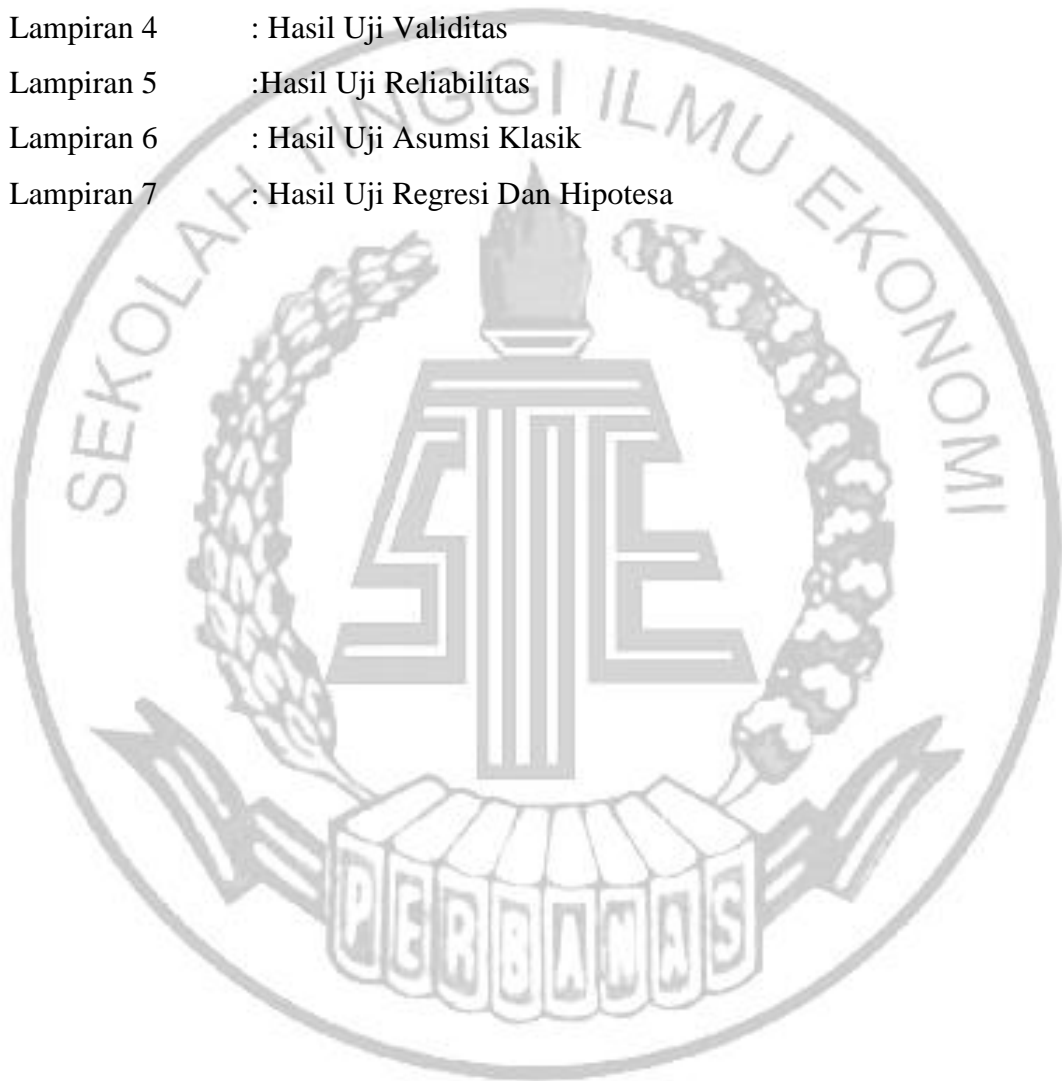
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran	35
Gambar 4.1 : Grafik Normal <i>Probability Plot</i>	68



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Identitas Responden
- Lampiran 3 : Tabulasi Hasil Kuesioner
- Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5 : Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 : Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 : Hasil Uji Regresi Dan Hipotesa



**EFFECT OF UNDERSTANDING THE REGULATION OF TAXATION,
AWARENESS TAXPAYERS, QUALITY OF SERVICE AND TAX
PENALTIES TOWARDS THE COMPLIANCE
OF TAXPAYERS**

Nurul Faiza

STIE Perbanas Surabaya

Email : faizah.2323.nf@gmail.com

Jl. Wonorejo Permai Utara III No.16, Wonorejo, Rungkut, Surabaya

ABSTRACT

The purpose of this study to determine the effect of Understanding Tax Regulation, of Taxpayer Awareness, Service Quality and Sanctions against the Taxpayer Compliance Taxation Motor Vehicle. The samples in this study using simple random sampling method, which uses primary data through a questionnaire. Kuasioner distributed as many as 100 pieces to the taxpayer of motor vehicles in the area of SAMSAT Ketintang Surabaya, SAMSAT Drive Thru, SAMSAT Corner, and SAMSAT Keliling. Data analysis techniques used in this research is to test multiple linear regression analysis. The results showed that the understanding of the tax laws, awareness of taxpayers, quality of service and tax penalties jointly affect tax compliance, t test (partial test) indicates that the variable understanding of the Regulation of the tax has no effect on tax compliance, while variable awareness of the taxpayer, quality of service and tax penalties have a significant effect on tax compliance. The conclusion of this study, that the understanding of the tax laws have no effect on tax compliance, while awareness of taxpayers, quality of service and tax penalties have a significant effect on tax compliance.

Key Word : *Motor Vehicle Tax, Taxpayer Compliance, Understanding Tax Regulation, of Taxpayer Awareness, Service Quality and Sanctions Taxation.*

**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN,
KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN
DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

Nurul Faiza

STIE Perbanas Surabaya

faizah.2323.nf@gmail.com

Jl. Wonorejo Permai Utara III No.16, Wonorejo, Rungkut, Surabaya

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode simple random sampling, yang menggunakan data primer melalui sebuah kuesioner. Kuasioner yang disebarakan sebanyak 100 buah kepada wajib pajak kendaraan bermotor di area Kantor SAMSAT Ketintang Surabaya, SAMSAT *Drive Thru*, SAMSAT *Corner*, dan SAMSAT Keliling. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan secara bersama-sama mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, uji t (uji parsial) menunjukkan bahwa variabel pemahaman pearturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesimpulan dari penelitian ini, bahwa pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci :Pajak Kendaraan Bermotor, Kepatuhan Wajib Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan.