

**PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS
DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

**(Studi Empiris Pada Wirausaha Di KPP Pratama Surabaya
Sukomanunggal)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi
Program Studi Akuntansi**



Diajukan Oleh :

AJENG INTAN FERNANDA

NPM :18430061

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2022

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ajeng Intan Fernanda

NPM : 18430061

Alamat : Pondok Benowo Indah ES 15

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wirausaha Di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal)”** adalah benar-benar karya sendiri dan bebas dari plagiat dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar adanya maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan semestinya.

Surabaya, 22 Februari 2022

Yang Membuat Pernyataan



Ajeng Intan Fernanda

NPM : 18430061

SKRIPSI

**PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS DAN PENGETAHUAN
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

(Studi Empiris Pada Wirausaha Di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal)

Diajukan Oleh :

AJENG INTAN FERNANDA

NPM : 18430061

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING



Dra. Nurul Azizah, SE., MM

Tanggal, 9-2-2022

KETUA PROGRAM STUDI



James Tumewu, SE., M.Ak

Tanggal, 9-2-2022

SKRIPSI

PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Empiris Pada Wirausaha Di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal)

Dipersiapkan dan disusun oleh :

AJENG INTAN FERNANDA

NPM : 18430061

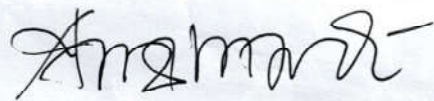
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



Dra. Nurul Azizah, SE., MM

Anggota Dewan Penguji Lain



Lilik Mardiana, SE., M.Ak, Ak., CA



Agus Sumanto, SE., M.Si., CPA.,
Ak., CA., CPI., CTA., Asean CPA

Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

Tanggal



James Turnewu, SE., M.Ak

Ketua Program Studi

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat serta karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wirausaha Di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal)”**. Penulisan ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis mendapat bantuan, bimbingan serta arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Prof.Dr.H. Widodo Ario Kentjono,Dr.,Sp.THT-KL(K),FICS selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM.,M.Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Bapak James Tumewu,SE.M.Ak. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Dra. Nurul Azizah, SE.,MM selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, waktu, masukan dan dorongan bagi penulis.
5. Ibu Lilik Mardiana, SE., M.Ak, Ak., CA dan Bapak Agus Sumanto, SE., M.Si., CPA., Ak., CA., CPI., CTA., Asean CPA selaku dosen penguji I dan II yang telah membantu penulis untuk penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Eva Wany, M.Ak. selaku dosen wali yang telah membimbing dan mengarahkan dalam pemilihan mata kuliah sejak semester awal.

7. KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal yang memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Bapak Satono dan Almh. Ibu Sri Rahayu Apriantini juga Mbak Aya, Mas Galang dan Adin selaku orang tua, kakak dan adik penulis yang selalu memberikan perhatian, semangat dan doa sehingga penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar dan dapat terselesaikan dengan baik.
9. Ulfiyah, Mbak Lusi, Jennifer dan teman-teman Kelas G yang selalu mendukung penulis selama masa perkuliahan. Mbak Melinda, Milo dan teman-teman Pemuda Remaja Benowo yang ikut membantu dan mendoakan penulis. Serta Raka yang selalu mendukung dan membantu penulis dalam mengerjakan penulisan skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 22 Februari 2022



Ajeng Intan Fernanda

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Skripsi	8
BAB II TELAAH PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10

2.1.1	Theory Of Planned Behavior (TPB)	10
2.1.2	Pengertian Pajak	12
2.1.3	Fungsi Pajak.....	14
2.1.4	Sistem Perpajakan.....	16
2.1.5	Tarif Pajak.....	18
2.1.6	Wajib Pajak.....	20
2.1.7	Sanksi Pajak.....	21
2.1.8	Pelayanan Fiskus.....	24
2.1.9	Pengetahuan Perpajakan	25
2.1.10	Kepatuhan Wajib Pajak	26
2.2	Penelitian Sebelumnya	29
2.3	Hipotesis dan/ atau Model Analisis.....	31
2.3.1	Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	31
2.3.2	Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	32
2.3.3	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	33
2.3.4	Model Analisis.....	34
BAB III METODE PENELITIAN		35
3.1	Pendekatan Penelitian.....	35
3.2	Populasi dan Sampel	35
3.2.1	Populasi.....	35
3.2.2	Sampel	36
3.3	Identifikasi Variabel	37
3.4	Definisi Operasional Variabel Dan Indikator Variabel.....	37
3.5	Jenis dan Sumber Data	41
3.5.1	Jenis Data.....	41

3.5.2	Sumber Data	41
3.6	Prosedur Pengumpulan Data	41
3.7	Teknik Analisis.....	41
3.7.1	Analisis Deskriptif	41
3.7.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	42
3.7.3	Uji Asumsi Klasik.....	42
3.7.4	Analisis Regresi Linear Berganda	43
3.7.5	Pengujian Hipotesis	44
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		46
4.1	Hasil Penelitian.....	46
4.1.1	Sejarah KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal	46
4.1.2	Visi dan Misi KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal	48
4.1.3	Struktur Organisasi KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal.....	49
4.1.4	Tempat dan Waktu Penelitian.....	52
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden Penelitian	53
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	54
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	54
4.2.4	Deskripsi Variabel Penelitian	55
4.3	Hasil Analisis Data.....	61
4.3.1	Uji Validitas	61
4.3.2	Uji Reliabilitas	63
4.3.3	Uji Normalitas.....	64
4.3.4	Uji Heteroskedastisitas	65
4.3.5	Uji Multikolinearitas.....	66
4.3.6	Uji F	67
4.3.7	Uji Determinasi (R^2)	68
4.3.8	Uji Regresi Linear Berganda	69
4.3.9	Uji Parsial (Uji t).....	72

4.4	Pembahasan	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		78
5.1	Kesimpulan.....	78
5.2	Saran.....	79
5.3	Keterbatasan Penelitian	79
REFERENCES.....		81

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tarif Progresif	18
Tabel 2.2 Tarif Degresif.....	19
Tabel 2.3 Matrik Penyajian Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	38
Tabel 4.1 Daftar Wilayah Kerja KPP Patama Sukomanunggal Surabaya	47
Tabel 4.2 Tingkat Pengambilan Kuisisioner.....	52
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	54
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	54
Tabel 4.6 Deskriptif Statistik	56
Tabel 4.7 Jawaban Responden Untuk Variabel Sanksi Perpajakan.....	58
Tabel 4.8 Jawaban Responden Untuk Variabel Sanksi Perpajakan.....	59
Tabel 4.9 Jawaban Responden Untuk Variabel Pengetahuan Perpajakan	60
Tabel 4.10 Jawaban Responden Untuk Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	61
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas.....	62
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	63
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	64
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	66
Tabel 4.15 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	70
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	68
Tabel 4.17 Hasil Koefisien Determinasi (R ²).....	670

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Analisis	34
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal	49
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Hasil Penelitian

Lampiran 3 : Surat Ijin Penelitian

Lampiran 4 : Analisis Data

ABSTRAK

PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

(Studi Empiris pada Wirausaha di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal)

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis hal-hal sebagai berikut: (1) Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, (2) Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak, (3) Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan data primer. Data primer didapatkan melalui penyebaran kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi di KPP Sukomanunggal Surabaya. Dengan menggunakan aplikasi SPSS 23, data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linear. Menurut hasil pengujian (1) sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, (2) pelayanan fiskus tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, (3) pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: kepatuhan wajib pajak, sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, dan pengetahuan perpajakan

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out and analyse the following: (1) The effect of tax penalties on tax compliance, (2) The effect of the service of tax authorities on tax compliance and (3) Understand the influence of tax knowledge. This study uses primary data. Primary data was obtained by distributing questionnaires to individual tax compliance at KPP Sukomanunggal Surabaya. By using the SPSS 23 application, the data analysed using linear regression analysis. The results shows that: (1) Tax penalties has positive significant effect on tax compliance, (2) The service tax authorities has not significant effect on tax compliance, and (3) Understanding tax knowledge has not significant effect on tax compliance.

Key Words: tax compliance, tax penalties, the service tax authorities and understanding tax knowledge