

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

**(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar di KPP Pratama
Surabaya Karangpilang)**

SKRIPSI

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



Diajukan Oleh :

ANASTASIA BTARI KIRANAYANTI

NPM : 19430035

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

2023

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anastasia Btari Kiranayanti
NPM : 19430035
Alamat : Lembah Harapan Blok AD/21
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan skripsi dengan judul **“PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PAJAK, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI KASUS PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG TERDAFTAR DI KPP PRATAMA SURABAYA KARANGPILANG)”** adalah benar – benar karya saya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 28 Februari 2023

Yar

METERAI Tempel
DB1E9AKX35821861
(Anastasia Btari Kiranayanti)

NPM : 19430035

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN,
SANKSI PAJAK, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI KASUS PADA WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI YANG TERDAFTAR DI KPP PRATAMA SURABAYA
KARANGPILANG)**

Diajukan oleh :

ANASTASIA BTARI KIRANAYANTI

NPM 19430035

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



Surenggono, SE., SH., MM

NIK/NIP. 95254-ET

Tanggal, 8 Januari 2023

KETUA PROGRAM STUDI



James Timewu, SE., M.Ak

NIK/NIP. 03402 – ET

Tanggal, 8 Januari 2023

HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

SKRIPSI

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN,
SANKSI PAJAK, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI KASUS PADA WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI YANG TERDAFTAR DI KPP PRATAMA SURABAYA
KARANGPILANG)**

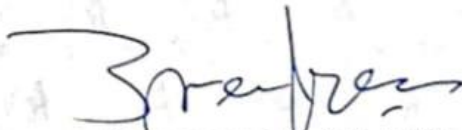
Dipersiapkan dan disusun oleh:

Anastasia Btari Kiranavanti

NPM :19430035

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



Surenggono, SE., SH., MM.,

Anggota Dewan Penguji Lain



Dra. Nurul Azizah, SE. MM

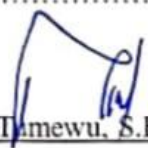


Sukamto, SE., M.Ak

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar sarjana akuntansi

Tanggal 8 Januari 2023



James Tamewu, S.E.M.Ak

Ketua Program Studi Akuntansi

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PAJAK, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI KASUS PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG TERDAFTAR DI KPP PRATAMA SURABAYA KARANGPILANG)”**. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan program Strata 1 (S1) Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, hal ini disebabkan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Untuk itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Dalam kesempatan ini, penulis menghaturkan banyak terima kasih kepada pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini. Terimakasih mendalam penulis persembahkan untuk :

1. Bapak Prof. Dr. H. Widodo Ario Kentjono, dr., Sp.T.H.T.K.L (K) 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, S.E.M.Ak selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
4. Bapak Surenggono, SE., SH., MM., selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu serta dengan sabar membimbing, memberikan bantuan, arahan

serta saran bagi penulis selama skripsi disusun sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

5. Ibu Wiwin Wahyuni, SE. M.Ak selaku Dosen Wali yang telah membantu penulis dalam dan menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya dan selalu memberikan arahan selama perwalian.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama penulis menempuh Pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
7. Kedua orangtua tersayang, Ayah F.X Dodik Catur (Alm) dan Ibu Rini Irawati yang tidak pernah lelah dan selalu sabar dalam merawat, membesarkanku, mendidik. Terimakasih atas support dan doa yang tiada henti diberikan menjadi sumber semangat, karya ini saya persembahkan kepada kalian atas wujud dan terima kasih akan semua yang diberikan, dan semoga Tuhan YME melimpahkan rahmat-Nya.
8. Adek tersayang saya Clara Renata Larasati yang telah memberikan semangat dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Teman dan sahabat saya Devi, Fadia, Pramita, Sintya, Lintang yang telah memberikan semangat, kekuatan serta dukungan selama ini dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Kepada NPM 19700081 terimakasih telah menjadi sosok rumah dan berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini baik dalam support, waktu, saran sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

11. Last but not least, I wanna thank me, for believing in me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting, for always being a giver and trying to give than I receive, for trying to do more right than wrong, and for just being me at all times.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak dan masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, penulis menyampaikan permohonan maaf sebesar-besarnya dan senantiasa bersedia dalam menerima kritik dan saran yang bersifat membangun. Besar harapan penulisan dari penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang Pendidikan dan pihak yang terkait.

Surabaya, 8 Januari 2023

Penulis



Anastasia Btari Kiranayanti

DAFTAR ISI

COVER	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Masalah	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II	9
TELAAH PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Perpajakan.....	9
2.1.1.1 Pengertian Perpajakan	9
2.1.1.2 Wajib Pajak dan Subjek Pajak.....	9
2.1.1.3 Surat Pemberitahuan (SPT).....	11
2.1.1.4 Pajak Penghasilan	12
2.1.2 Pengetahuan Perpajakan.....	15
2.1.2.1 Pengertian Pengetahuan Perpajakan.....	15
2.1.2.2 Indikator Pengetahuan Perpajakan.....	15
2.1.3 Kualitas Pelayanan Pajak.....	16
2.1.3.1 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak	17
2.1.4 Sanksi Pajak.....	18
2.1.4.1 Indikator Sanksi Pajak.....	19
2.1.5 Kesadaran Wajib Pajak.....	20
2.1.5.1 Indikator Kesadaran Wajib Pajak.....	20
2.1.6 Kepatuhan Wajib Pajak	21

2.1.6.1	Indikator Kepatuhan Wajib Pajak	22
2.2	Penelitian Sebelumnya	23
2.3	Hipotesis dan Model Analisis	29
2.3.1	Hipotesis	29
2.3.2	Model Analisis	32
BAB III	33
METODE PENELITIAN	33
3.1	Pendekatan Penelitian.....	33
3.2	Populasi dan Sampel	33
3.2.1	Populasi	33
3.2.2	Sampel.....	33
3.3	Identifikasi Variabel.....	35
3.4	Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel.....	36
3.5	Jenis dan Sumber Data	39
3.6	Prosedur Pengumpulan Data	39
3.7	Teknik Analisis Data.....	41
3.7.1	Uji Validitas	41
3.7.2	Uji Reliabilitas	42
3.8	Uji Asumsi Klasik	42
3.8.1	Uji Normalitas.....	42
3.8.2	Uji Multikolinieritas.....	42
3.8.3	Uji Heteroskedastisitas.....	43
3.9	Uji Regresi Linier Berganda.....	43
3.10	Uji Hipotesis	44
3.10.1	Uji F	44
3.10.2	Uji t.....	45
3.10.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	45
BAB IV	47
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1	Gambaran Umum Subyek Penelitian	47
4.1.1	Sejarah Berdirinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Karangpilang....	47
4.1.2	Visi dan Misi KPP Pratama Surabaya Karangpilang	47
4.1.2.1	Visi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Karangpilang	47
4.1.2.2	Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Karangpilang.....	48
4.2	Hasil Penelitian	48

4.2.1 Profil Responden.....	48
4.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian.....	51
4.3 Analisis Model atau Pengujian Hipotesis.....	57
4.4 Pembahasan.....	70
BAB V.....	79
SIMPULAN DAN SARAN.....	79
5.1 Simpulan	79
5.2 Saran.....	79
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	80
DAFTAR PUSTAKA	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Karangpilang.....	2
Gambar 2.1 Model Analisis	32
Gambar 3.1 Definisi Operasional	37
Gambar 4.1 Tingkat Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner	48
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Tahunan	51
Gambar 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Pengetahuan Perpajakan (X1)	52
Gambar 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X2)	53
Gambar 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Sanksi Pajak (X3)	54
Gambar 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Kesadaran Wajib Pajak (X4)	55
Gambar 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak	56
Gambar 4.11 Uji Validitas.....	58
Gambar 4.12 Uji Reliabilitas.....	59
Gambar 4.13 Hasil Uji Normalitas	60
Gambar 4.14 Normality P Plot.....	61
Gambar 4.15 Uji Multikolinieritas	62
Gambar 4.16 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas	63
Gambar 4.17 Regresi Linier Berganda	64
Gambar 4.18 Uji F.....	67
Gambar 4.19 Uji t.....	68
Gambar 4.20 Koefisien Determinasi.....	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.....	85
Lampiran 2.....	92
Lampiran 3.....	108
Lampiran 4.....	113
Lampiran 5.....	116

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Karangpilang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif pada survei lapangan. populasi penelitian yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Karangpilang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan beberapa kriteria pemilihan yang telah ditentukan. Jumlah sampel yang digunakan yaitu 100 responden dengan metode pengumpulan data yakni menyebarkan kuesioner di KPP Pratama Surabaya Karangpilang. Teknik analisis yang digunakan ialah regresi linear berganda yang diolah menggunakan SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Karangpilang dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh Pengetahuan Perpajakan. Di KPP Pratama Surabaya Karangpilang, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Di KPP Pratama Surabaya Karangpilang, sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Di KPP Pratama Surabaya Karangpilang, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata Kunci: Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of tax knowledge, service quality, tax sanctions, taxpayer awareness on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Surabaya Karangpilang. This study uses a quantitative approach to field surveys. The study population is individual taxpayers who are registered at KPP Pratama Surabaya Karangpilang. The sampling technique used was purposive sampling with several predetermined selection criteria. The number of samples used is 100 respondents with the method of data collection namely distributing questionnaires at KPP Pratama Surabaya Karangpilang the analysis technique used was multiple linear e regression which was processed using SPSS version 25. The findings demonstrated that Individual Taxpayer Compliance at KPP Pratama Surabaya Karangpilang is positively and significantly impacted by Taxation Knowledge. In KPP Pratama Surabaya Karangpilang, service quality has a favorable and considerable impact on individual taxpayer compliance. In KPP Pratama Surabaya Karangpilang, tax sanctions have a favorable and considerable impact on individual taxpayer compliance. In KPP Pratama Surabaya Karangpilang, tax payer awareness has a favorable and considerable impact on individual tax payer compliance.

Keyword: Tax Knowledge, Service Quality, Tax Sanctions, Taxpayer Awareness, Individual Taxpayer Compliance