

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN,
DAN SIKAP WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PELAPORAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA SURABAYA
KREMBANGAN
(Studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan)**

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



Diajukan Oleh:

EKA PRATIWI
NPM : 14430098

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2018**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Eka Pratiwi
NPM : 14430098
Alamat : Waringin Gang Kedurus RT 01 RW 06 No. 12,
Kel. Sawunggaling, Kec. Wonokromo, Surabaya
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN SIKAP WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PELAPORAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA SURABAYA KREMBANGAN”** adalah benar-benar karya saya sendiri dan bebas 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, 13 Juli 2018
Yang membuat pernyataan



(Eka Pratiwi)
NPM: 14430098

SKRIPSI

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS
PELAYANAN DAN SIKAP WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
PELAPORAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA
SURABAYA KREMBANGAN
(Studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan)**

Diajukan Oleh:

EKA PRATIWI
NPM : 14430098

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING

Drs. Ec. RUDI PRATONO, MM, Ak, CA

Tanggal,

18 Aug 2018

KETUA PROGRAM STUDI

Lilik Mardiana

LILIK MARDIANA, SE., Ak., M. Ak., CA

Tanggal,

23 Agustus 2018

SKRIPSI

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS
PELAYANANDAN SIKAP WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
PELAPORAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA
SURABAYA KREMBANGAN
(Studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan)**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

EKA PRATIWI

NPM : 14430098

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

Anggota Dewan Penguji lain

Drs. Ec.Rudi Pratono, MM, Ak,CA

Drs.Ec. Iwan Karyadi, MM, Ak,CA

Mira Pramudianti, SE, M.Ak

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu

Untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi

Tanggal, 11 Juli 2018



LILIK MARDIANA, SE., M.Ak., Ak., CA

Ketua Program Studi

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, DAN SIKAP WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PELAPORAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP SURABAYA KREMBAGAN”**. Dimana skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Akuntansi di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih atas semua doa, bimbingan, bantuan, serta nasihat yang diberikan selama penulisan skripsi ini, kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Sri Harmadji, dr. Sp. THT-KL (K) selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Iman Karyadi, Ak. MM., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Dan Ibu Lilik Mardiana, SE., M.Ak., Ak., CA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Bapak Drs. Ec. Rudi Pratono, Ak, MM, CA. selaku dosen pembimbing yang sudah memberikan bantuan, arahan dan saran dalam proses bimbingan penyusunan skripsi dengan sangat sabar.

5. Kepada seluruh Dosen Program Studi Akuntansi (yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu) dan staff di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
6. Teristimewa penulis persembahkan ini semua untuk Ayah dan Ibu (Bapak Sugianto dan Ibu Juliati) do'a dan dukungan beliau yang senantiasa mengiringi setiap langkah penulis. Serta terima kasih buat kakak dan adik (Mas Richo, Ajeng, Tiara, dan Jessi) yang senantiasa meluangkan waktunya untuk memberi masukan dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. KPP Pratama Surabaya Krembangan dan seluruh staff yang telah memberikan izin kepada penulis yang telah memberikan data dan informasi yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini. Serta ucapan terima kasih kepada para Responden yang telah bersedia untuk mengisi kuesioner sehingga skripsi dapat terselesaikan.
8. Terima kasih buat para Sahabat yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

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

Surabaya, 13 Juli 2018

(Eka Pratiwi)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Penelitian.....	5

BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1	Landasan Teori.....	7
2.1.1	Kesadaran Wajib Pajak.....	7
2.1.2	Kualitas Pelayanan Pajak.....	9
2.1.1.2	Dimensi Kualitas Pajak.....	10
2.1.3	Kepatuhan Wajib Pajak.....	11
2.1.4	Sikap Wajib Pajak.....	13
2.1.5	Surat Pemberitahuan (SPT).....	14
2.1.5.1	Pengertian Surat Pemberitahuan (SPT).....	14
2.1.5.2	Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT).....	17
2.1.5.3	Kewajiban Penyampaian SPT	19
2.1.5.4	Sanksi Terlambat Penyampaian SPT.....	21
2.1.5.5	Persyaratan Formal dan Material Penyampaian SPT	22
2.1.5.6	Pembetulan SPT dan Pengungkapan Ketidakbenaran.....	22
2.1.5.7	Batas Waktu Penyampaian SPT.....	25
2.1.5.8	Perpanjangan Jangka Waktu Penyampaian SPT	25
2.2	Penelitian Sebelumnya.....	27
2.3	Hipotesis.....	30
2.4	Model Analisis.....	34

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian	35
3.2 Populasi dan Sampel.....	35
3.3 Identifikasi Variabel.....	36
3.4 Definisi Operasional.....	37
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	41
3.6 Prosedur dan Pengumpulan Data.....	41
3.7 Teknik Analisis.....	42
3.8 Alat Analisis Data.....	46

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Subjek Penelitian	48
4.2 Statistik Deskriptif	51
4.3 Hasil Uji Kualitas Data	52
4.3.1 Hasil Uji Validitas	52
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	53
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	53
4.4.1 Hasil Uji Normalitas	53
4.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas	54
4.4.3 Hasil Uji Autokorelasi	55
4.4.4 Hasil Uji Heterokedastisitas	55
4.5 Hasil Uji Hipotesis	56
4.5.1 Analisis Regresi Linear Berganda	58
4.6 Pembahasan	59

BAB V	SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN	
5.1	Simpulan	63
5.2	Saran	64
5.3	Keterbatasan	64
	DAFTAR PUSTAKA.....	66
	LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya	27
Tabel 4.1 Tingkat Penyebaran dan Pengambilan Kuesioner.....	48
Tabel 4.2 Data Karakteristik Responden	49
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif	51
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	52
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas	53
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas	54
Tabel 4.8 Hasil Uji Autokorelasi	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Heterokedastisitas Signifikansi F	55
Tabel 4.10 Hasil Uji Heterokedastisitas Signifikansi t	56
Tabel 4.11 Hasil Uji Hipotesis Signifikansi F	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Hipotesis Signifikansi t	57
Tabel 4.13 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	58

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Analisis	34

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran I Kuesioner	70
Lampiran II Hasil Olah Data SPSS	76
Lampiran III Surat Izin Penelitian	85

ABSTRAK

Pajak merupakan sumber penerimaan dalam negeri yang terbesar yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah serta pembangunan. Hal tersebut tertuang dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) yang dimana penerimaan utamanya berasal dari pajak. Semakin besar pengeluaran dan belanja yang dilakukan oleh Pemerintah dalam upaya membiayai negara, maka semakin besar pula anggaran yang akan dikeluarkan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sikap wajib pajak terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Krembangan. Teknik pengumpulan data primer yang digunakan adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Krembangan. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik purposive sampling. Teknik analisa data yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan menggunakan program SPSS 17.0. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan kualitas pelayanan dan sikap wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

Kata Kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sikap Wajib Pajak, dan Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi.

ABSTRACT

Taxes are the largest source of domestic revenues used to finance government spending and development. It is contained in the State Budget of Revenue and Expenditure (APBN) in which the main revenue comes from taxes. The greater the expenditure and spending made by the Government in an effort to finance the state, the greater the budget to be spent. This study aims to examine the effect of taxpayer awareness, service quality, and attitudes of taxpayers on compliance of taxpayer reporting person in KPP Pratama Surabaya Krembangan. Primary data collection techniques used is to spread questionnaires to 100 taxpayers in KPP Pratama Surabaya Krembangan. The sampling technique used is purposive sampling technique. Data analysis technique used is multiple regression analysis using SPSS 17.0 program. The results of the research indicate that the consciousness of taxpayers positively affects the compliance of taxpayer reporting person. While the quality of service and attitudes of taxpayers do not affect the compliance of personal taxpayer reporting.

Keywords: The Consciousness of The Taxpayer, The Quality of Service, Attitudes of Taxpayer, and The Compliance of Taxpayer Reporting Person.