

**PENGARUH SOSIALISASI PAJAK, SANKSI PAJAK, KESADARAN  
PAJAK DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN  
MEMBAYAR PAJAK ORANG PRIBADI**

**(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor  
Pelayanan Pajak Pratama Sukomangunggal Surabaya)**

**SKRIPSI**

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



Diajukan Oleh:

**WAHYU KUSUMA PUTRI**

NPM : 14430221

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

**2018**

**PENGARUH SOSIALISASI PAJAK, SANKSI PAJAK, KESADARAN  
PAJAK DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN  
MEMBAYAR PAJAK ORANG PRIBADI**

**(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor  
Pelayanan Pajak Pratama Sukomangunggal Surabaya)**

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



Diajukan Oleh:

**WAHYU KUSUMA PUTRI**

NPM : 14430221

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

**2018**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : WAHYU KUSUMA PUTRI  
NPM : 14430221  
Alamat : Ds. TROJALU Dsn. SURONANGGAN Rt. 13 Rw. 07  
Kec. BAURENO Kab. BOJONEGORO.  
Program Studi : AKUNTANSI  
Fakultas : EKONOMI dan BISNIS

Dengan ini menyatakan skripsi dengan judul **“Pengaruh Sosialisasi Pajak, Sanksi Pajak, Kesadaran Pajak dan Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Orang Pribadi “(Studi Empiris pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sukomanunggal Surabaya)”** adalah bukan plagiat.

Apabila dikemudian hari skripsi saya merupakan plagiat, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku. Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 18 Juli 2018

Yang Membuat Pernyataan,

  
**(WAHYU KUSUMA PUTRI)**

NPM : 14430221

**SKRIPSI**

**PENGARUH SOSIALISASI PAJAK, SANKSI PAJAK, KESADARAN  
PAJAK DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN  
MEMBAYAR PAJAK ORANG PRIBADI  
(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor  
Pelayanan Pajak Pratama Sukomanunggal Surabaya)**

**Diajukan Oleh :**

**WAHYU KUSUMA PUTRI**

NPM : 14430221

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :**

DOSEN PEMBIMBING

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

Tanggal.....

18/08'08

KETUA PROGRAM STUDI

*Lilik Mardiana*

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

Tanggal.....

24 Agustus 2011

**SKRIPSI**

**PENGARUH SOSIALISASI PAJAK, SANKSI PAJAK, KESADARAN PAJAK DAN  
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK  
ORANG PRIBADI**

**(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan  
Pajak Pratama Sukomanunggal Surabaya)**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**WAHYU KUSUMA PUTRI**

**NPM : 14430221**

**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***

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

**Ketua Program Studi**

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, Rahmat serta karunia-Nya, Penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul: “Pengaruh Sosialisasi Pajak, Sanksi Pajak, Kesadaran Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Sukomanunggal Surabaya (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sukomanggunggal Surabaya)”. Skripsi ini ditunjukkan untuk memenuhi salah satu persyaratan ujian guna memperoleh gelar S1 pada Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dalam metode penulisan maupun dalam pembahasan materi sehingga masih jauh dari kata sempurna. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun sehingga dikemudian hari dapat memperbaiki segala kekurangan. Selama penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, baik itu bantuan moral maupun spiritual. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Yth. Bapak Drs. Ec. Iman Karyadi, MM.,Ak., CA. Selaku Dekan Universitas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Sudah memberikan saran dan nasehat dalam proses menyusun skripsi.

2. Yth. Ibu Lilik Mardiana, SE.,Ak.,M,Ak., CA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang menyetujui penyusunan skripsi ini.
3. Yth. Bapak Drs.Ec. Rudi Pratono, MM.,Ak,CA. selaku dosen pembimbing, yang telah meluangka waktunya, tenaga dan pikirannya untuk membimbing menyusun skripsi dari awal sampai akhir.
4. Yth. Ibu Tantri Bararoh, M.Ak selaku Dosen Wali yang memberikan saran serta membantu dalam seluruh perjalanan studi penulis.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen program studi akuntansi yang telah maksimal menyampaikan seluruh materi perkuliahan.
6. Seluruh pegawai Tata Usaha program studi Akuntansi dan pegawai Akademik Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang memberikan segala kemudahan bagi Penulis selama menempuh pendidikan.
7. Kedua orang tua dan kedua kakak, beliau yang selalu berdoa serta motivasi Penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Hendra Kristianto yang telah mengisi hari-hari dengan penuh bahagia untuk memberikan bantuan, dorongan serta semangat.
9. Untuk teman-teman angkatan 2014 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis yang memberikan bantuan serta semangat untuk terus berjuang, khususnya untuk Yunita, Aida, Lia, Desi, Sherly dan Eka.

Surabaya, 18 Juli 2018

PENULIS

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DADTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
1.5. Sitematika Penelitian .....	6
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1. Landasan Teori .....	8
2.1.1. Definisi Pajak .....	8
2.1.2 Fungsi Pajak .....	9
2.1.3 Syarat Pemungutan Pajak.....	9
2.1.4 Pengelompokkan Pajak .....	10
2.1.5 Tata Cara Pemungutan Pajak .....	11
2.1.6 Pengertian Surat Pemberitahuan (SPT).....	12
2.1.7 Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT).....	13
2.1.8 Jenis Surat Pemberitahuan (SPT).....	13
2.1.9 Batas Waktu Penyampaian SPT .....	14
2.1.10 Sanksi Terlambat Menyampaikan SPT .....	14
2.1.11 Sosialisasi Pajak .....	15



2.1.12 Sanksi Pajak .....	17
2.1.13 Kesadaran Pajak .....	20
2.1.14 Pelayanan Fiskus .....	22
2.1.14.1 Hak dan Kewajiban Fiskus .....	22
2.1.14.2 Indikator Kualitas Pajak .....	23
2.1.15 Kepatuhan Pajak.....	24
2.1.15.1 Kriteria Wajib Pajak Patuh.....	25
2.1.15.2 Jenis Kepatuhan Pajak.....	26
2.2 Penelitian Sebelumnya .....	28
2.3 Hipotesis dan Model Analisis .....	29
2.3.1 Hipotesis.....	29
2.3.2 Model Analisis .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1. Pendekatan Penelitian .....	33
3.2. Populasi dan Sampel .....	33
3.3. Identifikasi Variabel .....	34
3.3.1 Variabel Bebas ( <i>Independent Variable</i> ).....	35
3.3.2 Variabel Terikat ( <i>Dependent Variable</i> ).....	35
3.4. Definisi Operasional Variabel .....	35
3.5. Jenis dan Sumber Data .....	39
3.6. Prosedur Pengumpulan Data .....	40
3.7. Teknik Analisis .....	41
3.7.1. Statistik Deskriptif.....	41
3.7.2 Uji Kualitas Data.....	41
3.7.2.1 Uji Validitas.....	41
3.7.2.2 Uji Reliabilitas.....	42
3.7.3 Uji Asumsi Klasik .....	42
3.7.3.1 Uji Normalitas .....	42
3.7.3.2 Uji Multikolinearitas .....	43
3.7.3.3 Uji Heterokedastisitas.....	43
3.7.3.4 Uji Autokorelasi .....	44

3.7.4 Pengujian Hipotesis.....	44
3.7.5 Alat Analisis Data .....	45
<b>BAB 1V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
4.1 Gambaran Umum Subjek Penelitian .....	47
4.2 Hasil Penelitian .....	48
4.2.1 Hasil Statistik Deskriptif .....	50
4.3 Analisis Model atau Pengujian Hipotesis.....	51
4.3.1 Hasil Uji Kualitas Data .....	51
4.3.1.1 Hasil Uji Validitas. ....	51
4.3.1.2 Hasil Uji Reliabilitas... ..	52
4.3.2 Uji Asumsi Klasik .....	53
4.3.2.1 Hasil Uji Normalitas .....	53
4.3.2.2 Hasil Uji Multikolinaritas .....	54
4.3.2.3 Hasil Uji Autokorelasi .....	55
4.3.2.4 Hasil Uji Heterokedatisitas .....	56
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	57
4.3.4 Hasil Uji Hipotesis .....	58
4.3.4.1 Uji F .....	58
4.3.4.2 Uji t .....	59
4.4 Pembahasan .....	61
<b>BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN.....</b>	<b>62</b>
5.1 Simpulan.....	63
5.2 Saran .....	64
5.3 Keterbatasan Peneliti .....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya.....	28
Tabel 3.1 Daftar Wajib Pajak Orang Pribadi .....	34
Tabel 4.1 Distribusi Penyebaran Kuesioner.....	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	49
Tabel 4.5 Hasil Statistik Deskriptif .....	50
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas .....	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas .....	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinaritas .....	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Autokorelasi .....	55
Tabel 4.11 Uji Heterokedastisitas (Uji F) .....	56
Tabel 4.12 Uji Heterokedastisitas (Uji t) .....	56
Tabel 4.13 Analisis Regresi Linier Berganda .....	57
Tabel 4.14 Uji F (Simultan) .....	59
Tabel 4.15 Uji t (Parsial).....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual.....	32
----------------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Hasil *Output SPSS* 16 – Hasil Olah Data

Lampiran 3 Surat Iji Penelitian

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan apakah sosialisasi pajak, sanksi pajak, kesadaran pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan membayar wajib pajak orang pribadi pada (KPP) Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sukomanunggal Surabaya. Data yang digunakan adalah data primer dengan survei terhadap responden dan menggunakan skala likert. Jumlah wajib pajak tahun 2017 pada KPP Pratama Sukomanunggal Surabaya berjumlah 26,915. Sampel yang digunakan adalah *simple random sampling* dengan pengambilan sampel berjumlah 85 responden dari populasi. Hasil uji F dapat disimpulkan bahwa variabel bebas dalam model secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar wajib pajak orang pribadi karena nilai signifikan  $< 0,05$ . Uji t menunjukkan bahwa sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dikarenakan nilai signifikansi  $> 0,05$ .

Kata Kunci: Sosialisasi Pajak, Sanksi Pajak, Kesadaran Pajak, Pelayanan Fiskus dan Kepatuhan Wajib Pajak

## ABSTRACT

*This study aims to explain whether the tax socialization, tax sanctions, tax awareness, and tax service affect the compliance of paying taxpayers to the (KPP) Pratama Sukomanunggal tax service office Surabaya. The data used are primary data with survey of respondents and using likert scale. The number of taxpayers in 2017 at KPP Pratama Sukomanunggal Surabaya amounted to 26,915. Sample used is simple random sampling with sampling amounted to 85 respondents from the population. F test results can be concluded that the independent variables in the model together significantly influence  $<0.05$ . t test shows that the socialization tax does not affect the compliance of individual taxpayers due to the significance value  $> 0.05$ .*

**Keywords:** *Tax Socialization, Tax Sanctions, Tax Awareness, Fiscal Services and Taxpayer Compliance*