

**PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KESADARAN PERPAJAKAN,  
PELAYANAN FISKUS DAN TINGKAT PEMAHAMAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
Dalam memperoleh gelar sarjana akuntansi**



Diajukan Oleh:

**MEGA SETIYAWATI**

NPM : 13430157

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

**2017**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

**Nama** : Mega Setiyawati  
**NPM** : 13430157  
**Alamat** : Jl. Bandar Gg. IX Sepanjang, Sidoarjo  
**Program Studi** : Akuntansi  
**Fakultas** : Ekonomi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **Pengaruh sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus dan tingkat pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak** adalah benar-benar karya sendiri dan bebas plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, .....

Yang membuat pernyataan



( Mega Setiyawati )

NPM : 13430157

**SKRIPSI**

**PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KESADARAN PERPAJAKAN,  
PELAYANAN FISKUS DAN TINGKAT PEMAHAMAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

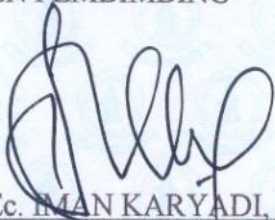
Diajukan Oleh:

**MEGA SETIYAWATI**

NPM : 13430157

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

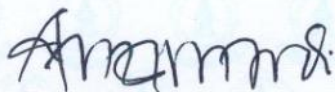
DOSEN PEMBIMBING



Drs. Ec. IMAN KARYADI, Ak., MM., CA.

Tanggal, 12 Feb' 2018

KETUA PROGRAM STUDI



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

Tanggal, 15 Februari 2018



**SKRIPSI**

**PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KESADARAN PERPAJAKAN,  
PELAYANAN FISKUS DAN TINGKAT PEMAHAMAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

Dipersiapkan dan disusun Oleh:

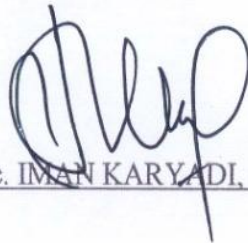
**MEGA SETIYAWATI**

NPM : 13430157

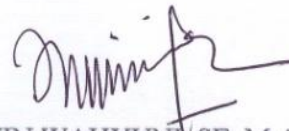
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

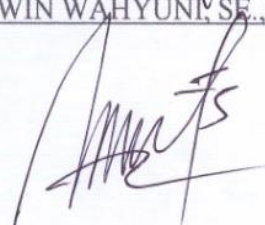
Anggota Dewan Penguji Lain



Drs. Ec. IMAN KARYADI, Ak., MM., CA



WIWIN WAHYUNI, SE., M.Ak

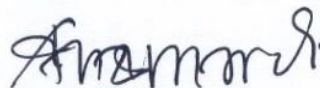


KHOIRUL ABIDIN, SE., M.Ak

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar sarjana akuntansi

Tanggal..... 6 - 02 - 2018 .....



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

Ketua Program Studi

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” penulisan ini bertujuan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana S-1 di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. H. Sri Harmadji, dr. Sp.THT-KL(K) selaku rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec.Iman karyadi, Ak, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya dan selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar membimbing, memberikan arahan, dan saran dalam penyusunan skripsi.
3. Ibu Lilik Mardiana, SE.,M.Ak.,Ak.,CA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Dra. Nurul Azizah, SE., MM selaku Dosen Wali yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam studi.

5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama menuntut ilmu.
6. Bapak dan ibu tercinta yang telah memberikan dukungan, semangat dan do'a yang tak ada putusnya beserta kasih sayang yang melimpah.
7. Sahabatku Winda, Wulan, Fitri, Bima, Laily, Mubassyratul, Nisa, Nurul, Eko dan rekan-rekan sekerja saya terimakasih atas dukungannya selama ini dan selalu memberikan semangat serta teman-teman jurusan Akuntansi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya angkatan 2013 yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.
8. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah mendukung dan membantu tersusunya skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, masih banyak kekurangan karena keterbatasan yang dimiliki. Besar harapan, semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi semua pembaca.

Surabaya,.....

Penulis  
Mega Setiyawati

## **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, dan tingkat pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di Kantor Konsultan Pajak. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Konsultan Pajak Doni Budiono dan Tri Tunggal Abadi. Teknik sampel yang digunakan adalah *Simple Random Sampling* dan metode pengambilan sampel menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, dan tingkat pemahaman berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di Kantor Konsultan Pajak.

**Kata Kunci:** Kepatuhan wajib pajak, Sanksi perpajakan, Kesadaran perpajakan, Pelayanan fiskus dan Tingkat pemahaman

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was conducted to determine the effect of tax sanctions, tax awareness, tax service, and the level of understanding of taxpayer compliance registered in the Office of Tax Consultants. This research was conducted at Tax Consultant Office Doni Budiono and Tri Tunggal Abadi. The sample technique used is Simple Random Sampling and sampling method using questionnaire. The results showed that taxation sanctions, tax awareness, fiscal services, and level of understanding affect taxpayer compliance registered in the Office of Tax Consultants.*

*Keywords : Tax Sanctions, Tax Awareness, Tax Service, The Level of Understanding and Taxpayer Compliance*



## 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>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
1.5. Sistematika Penulisan Skripsi .....	6
<b>BAB II. TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESA</b>	
2.1. Landasan Teori .....	7
2.1.1. Pengertian Pajak dan Wajib Pajak .....	7
2.1.2. Kepatuhan Wajib Pajak .....	8
2.1.3. Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Tingkat Pemahaman .....	11
2.1.3.1. Sanksi Perpajakan .....	11
2.1.3.2. Kesadaran Perpajakan .....	23
2.1.3.3. Pelayanan Fiskus .....	26

2.1.3.4. Tingkat Pemahaman .....	29
2.1.4. Dasar Teori Pemungutan Pajak .....	30
2.1.5. Syarat Pemungutan Pajak.....	31
2.1.6. Asas Pemungutan Pajak dan Sistem Pemungutan Pajak.....	33
2.1.6.1 Asas Pemungutan Pajak .....	33
2.1.6.2. Sistem Pemungutan Pajak .....	33
2.1.7. Pajak Penghasilan Pasal 21 .....	34
2.1.7.1. Wajib Pajak PPh Pasal 21 .....	34
2.1.7.2. Tidak Termasuk Wajib Pajak PPh Pasal 21 .....	36
2.1.7.3. Obyek Pajak PPh Pasal 21 .....	37
2.1.7.4. Penghasilan yang Dikecualikan dari Pengenaan PPh Pasal 21 .....	38
2.2. Penelitian Sebelumnya .....	39
2.3. Hipotesis dan Model Analisis .....	44
2.3.1. Hipotesis .....	44
2.3.1.1 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	44
2.3.1.2. Pengaruh Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	45
2.3.1.3. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	46
2.3.1.4. Pengaruh Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	46
2.3.1.5. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	47
2.3.2. Model Analisis .....	48

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

3.1. Pendekatan Penelitian .....	49
3.2. Populasi dan Sampel .....	49
3.2.1. Populasi .....	49
3.2.2. Sampel .....	49
3.3. Identifikasi Variabel .....	50
3.3.1. Variabel Dependen (Y) .....	51
3.3.2. Variabel Independen (X) .....	51
3.4. Definisi Operasional Variabel .....	51
3.4.1. Variabel Denpenden (Y) .....	51
3.4.2. Variabel Independen (X) .....	54
3.5. Jenis dan Sumber Data .....	55
3.6. Prosedur Pengumpulan Data .....	55
3.7. Teknik Analisis .....	56
3.7.1. Uji Kualitas Data.....	56
3.7.1.1. Uji Validitas .....	56
3.7.1.2. Uji Reliabilitas .....	57
3.7.2. Uji Asumsi Klasik .....	57
3.7.2.1. Uji Normalitas .....	58
3.7.2.2. Uji Multikolonieritas .....	58
3.7.2.3. Uji Autokorelasi .....	59
3.7.2.4. Uji Heteroskedastisitas .....	59
3.7.3. Uji Regresi Linier Berganda .....	60
3.7.4. Uji Hipotesis .....	61
3.7.4.1. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	61
3.7.4.2. Uji Statistik F .....	61
3.7.4.3. Uji Statistik t .....	62

## **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	63
4.1.1. Profil Kantor Konsultan Pajak Doni Budiono .....	63
4.1.1.1. Sejarah Singkat Kantor Konsultan Pajak Doni Budiono....	63
4.1.1.2. Tim Kantor Konsultan Pajak Doni Budiono .....	64
4.1.2. Profil Kantor Konsultan Pajak Tri Tunggal Abadi .....	64
4.1.2.1. Sejarah Singkat Kantor Konsultan Pajak Tri Tunggal Abadi	64
4.1.2.2. Jenis Usaha dan Kegiatan	65
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian .....	66
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden .....	67
4.2.2. Deskripsi Variabel Penelitian .....	72
4.3. Teknik Analisis .....	77
4.3.1 Uji Kualitas Data.....	77
4.3.1.1. Uji Validitas.....	77
4.3.1.2. Uji Reliabilitas .....	80
4.3.2. Uji Asumsi Klasik .....	81
4.3.3. Analisis Regresi Linier Berganda .....	84
4.3.3.1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	84
4.3.4. Pengujian Hipotesis .....	87
4.3.4.1. Hasil Pengujian Secara Parsial (Uji t) .....	87
4.3.4.2. Hasil Pengujian Secara Simultan (Uji F) .....	89
4.3.4.3. Hasil Pengujia Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ) ....	90
4.4. Pembahasan .....	92

## **BAB V. SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN**

5.1. Simpulan .....	94
5.2. Saran .....	95
5.3. Keterbatasan Penelitian .....	95

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>96</b>
-----------------------------	-----------

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya .....	41
Tabel 4.1 Deskripsi Hasil Penelitian .....	66
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	67
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	68
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	69
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	70
Tabel 4.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	71
Tabel 4.7 Penilaian Atas Masing-Masing Variabel .....	72
Tabel 4.8 Deskripsi Mengenai Variabel Sanksi Perpajakan ( $X_1$ ) .....	73
Tabel 4.9 Deskripsi Mengenai Variabel Kesadaran Perpajakan ( $X_2$ ) .....	74
Tabel 4.10 Deskripsi Mengenai Variabel Pelayanan Fiskus ( $X_3$ ) .....	75
Tabel 4.11 Deskripsi Mengenai Variabel Tingkat Pemahaman ( $X_4$ ) .....	76
Tabel 4.12 Deskripsi Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ) .....	77
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas .....	78
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas .....	80
Tabel 4.15. Uji Multikolinearitas Variabel Bebas .....	82
Tabel 4.16 Hasil Uji Autokorelasi .....	83
Tabel 4.17 Hasil Analisis Uji t .....	88
Tabel 4.18 Hasil Analisis Uji F .....	90
Tabel 4.19 Koefisien Determinasi Berganda .....	91

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Analisis .....	48
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas .....	81
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	84



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Kuesioner  
Lampiran 2 : Output SPSS