

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan)**

SKRIPSI



OLEH :

NIKEN WINDY SALINDA

1613010030/FEB/EA

**PROGRAM STUDI EKONOMI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2020**

SKRIPSI

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

(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan)

Disusun Oleh:

NIKEN WINDY SALINDA
1613010030/FEB/EA

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada tanggal : 11 Juni 2020

Pembimbing
Pembimbing Utama

Dra. Ec. Anik Yulianti, M.Aks
NIP. 1961 0831 1992 03 2001

Tim Penguji
Ketua

Dr. Dra. Ec. Dwi Suhartini, M.Aks., CMA
NIP. 1968 1215 1994 03 2001

Anggota

Dra. Ec. Siti Sundari, M.Si
NIP. 1963 0812 1990 03 2001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Prof. Dr. Syamsul Huda, SE, MT
NIP. 195590828 199003 1001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya untuk mempermudah pembuatan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KPP Pratama Surabaya Krembangan)”. Penyusunan Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Studi Akuntansi Strata Satu (S1), Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penyelesaian Skripsi ini berjalan lancar berkat bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini disampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Kedua Orang tua, Kakak dan Adik penulis yang senantiasa mendoakan dan mendukung penulis dalam segala hal, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Prof. Dr. Syamsul Huda, SE., MT, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Dr. Eko Purwanto, SE., M.Si, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

5. Ibu Dr. Dra. Ec. Endah Susilowati, M.Si., CFA selaku Ketua Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Ibu Dra. Ec. Sari Andayani, M.Aks, CMA, selaku Koordinator Program Studi S1 Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
7. Ibu Dra. Ec. Anik Yuliati, M.Aks, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pemikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan skripsi.
8. Dosen Program Studi Akuntansi yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
9. Edo Hermawan yang selalu sabar, selalu memberikan doa, support, motivasi dan semangatnya kepada penulis.
10. Teman-teman penulis saat kuliah terutama Putri, Ida, Rumondang, Sandra, Risa, Vira, dan Rika yang menemani saat suka maupun duka, memberikan semangat, motivasi, dan doa kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan selama penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga kritik dan saran sangat diperlukan untuk melakukan pengembangan dan

penyempurnaan dari skripsi yang telah dibuat. Besar harapan skripsi ini bisa bermanfaat bagi pembaca pada umumnya.

Gresik, Januari 2020

Niken Windy Salinda

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
ABSTRAK	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	10
1.4.1. Manfaat Praktis	10
1.4.2. Manfaat Teoritis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Hasil Penelitian Terdahulu	11
2.2. Landasan Teori	16
2.2.1. Dasar – Dasar Perpajakan	16
2.2.1.1. Definisi Pajak	16
2.2.1.2. Fungsi Pajak	17
2.2.1.3. Jenis Pajak	17
2.2.1.4. Syarat Pemungutan Pajak	19
2.2.1.5. Tata Cara Pemungutan Pajak	20
2.2.1.6. Tarif Pajak	22
2.2.2. Kepatuhan Wajib Pajak	23
2.2.2.1. Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak	24
2.2.2.2. Jenis Kepatuhan Wajib Pajak	25
2.2.3. Kualitas Pelayanan Fiskus	25
2.2.4. Sanksi Perpajakan	27
2.3. Kerangka Pemikiran	29
2.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	29

2.3.2.	Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	30
2.4.	Hipotesis Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN		33
3.1.	Jenis dan Objek Penelitian	33
3.2.	Definisi Operasionalisasi dan Pengukuran Variabel.....	33
3.2.1.	Definis Operasional	33
3.2.2.	Pengukuran Variabel	35
3.3.	Populasi dan Sampel.....	36
3.3.1.	Populasi	36
3.3.2.	Sampel	37
3.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.4.1.	Jenis Data	38
3.4.2.	Pengumpulan Data	38
3.5.	Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	39
3.5.1.	Teknik Analisis Data	39
3.5.2.	Uji Hipotesis	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		43
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian	43
4.1.1.	Sejarah KPP Pratama Surabaya Krembangan	43
4.1.2.	Visi dan Misi	45
4.1.3.	Struktur Organisasi KPP Pratama Surabaya Krembangan	45
4.2.	Deskripsi Hasil Penelitian	46
4.2.1.	Karakteristik Responden.....	46
4.2.2.	Hasil Kuesioner	48
4.2.2.1.	Kualitas Pelayanan Fiskus (X_1).....	49
4.2.2.2.	Sanksi Perpajakan (X_2).....	50
4.2.2.3.	Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	52
4.3.	Analisis Data	54
4.3.1.	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	54

4.3.1.1.	<i>Convergent Validity</i>	55
4.3.1.2.	<i>Discriminant Validity</i>	58
4.3.1.3.	Uji Reliabilitas	60
4.3.2.	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	60
4.3.3.	Uji Hipotesis	61
4.4.	Pembahasan	63
4.4.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	63
4.4.2.	Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	65
4.5.	Implikasi	66
4.6.	Keterbatasan Penelitian.....	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		69
5.1.	Kesimpulan.....	69
5.2.	Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA		71
LAMPIRAN		74

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Target dan Realisasi Penerimaan Pajak di KPP Pratama Surabaya Krembangan Tahun 2017-2019	3
Tabel 1.2	Jumlah WPOP yang Terdaftar dan SPT Tahunan yang Diterima di KPP Pratama Surabaya Krembangan Tahun 2017-2019	4
Tabel 2.1	Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu dan Sekarang	14
Tabel 2.2	Tarif Pajak	23
Tabel 3.1	Pengukuran Skala Likert	36
Tabel 4.1	Karakteristik Responden	47
Tabel 4.2	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Kualitas Pelayanan Fiskus	49
Tabel 4.3	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Sanksi Perpajakan	51
Tabel 4.4	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Kepatuhan Wajib Pajak	52
Tabel 4.5	Uji <i>Convergent Validity</i> Tahap Satu	55
Tabel 4.6	Uji <i>Convergent Validity</i> Tahap Dua	57
Tabel 4.7	<i>Discriminant Validity</i>	59
Tabel 4.8	<i>Construct Reliability dan Validity</i>	60
Tabel 4.9	<i>R-Square</i>	61
Tabel 4.10	<i>Path Coefficients</i>	62
Tabel 4.11	Hasil Analisis Hipotesis	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	31
Gambar 4.1	Struktur Organisasi KPP Pratama Surabaya Krembangan	46
Gambar 4.2	Hasil <i>Outer Loading</i> Tahap Satu	56
Gambar 4.3	Hasil <i>Outer Loading</i> Tahap Dua	58

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

(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan)

Niken Windy Salinda

nikensalinda26@gmail.com

*Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa
Timur, Indonesia*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan membuktikan apakah kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surabaya Krembangan. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Surabaya Krembangan. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *incidental sampling* dan jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan *Rumus Solvin*. Jenis data yang digunakan adalah data primer, yaitu data yang dicatat dan dikumpulkan sendiri secara langsung dari sumbernya atau objek yang diteliti. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner. Teknik Analisis yang digunakan adalah *Partial Least Square (PLS)*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata Kunci : *Kepatuhan wajib pajak, Kualitas pelayanan fiskus, dan Sanksi Perpajakan*