

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN, PEMAHAMAN PERATURAN
PERPAJAKAN, SOSIALISASI PERPAJAKAN, SANKSI PAJAK, PENERAPAN E-FILING
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR
PAJAK
(STUDI KASUS PADA KPP PRATAMA KOTA MADIUN)**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional
“Veteran” Jawa Timur Untuk Menyusun Skripsi S-1 Jurusan Akuntansi**



Diajukan Oleh :

MEILINDA PRAMESTY
1613010020/FEB/EA

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”**

JAWA TIMUR

2021

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PEMAHAMAN PERATURAN, SOSIALISASI, SANKSI PAJAK, PENERAPAN E-FILING TERHADAP KEPATUHAN WPOP DALAM MEMBAYAR PAJAK (Studi Kasus Pada KPP Pratama Madiun)

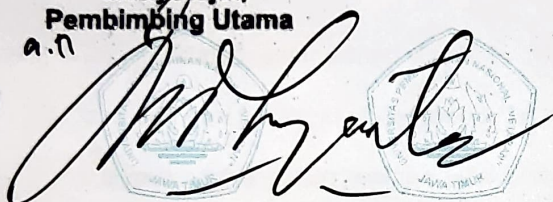
Disusun oleh :

Mellinda Pramesty
1613010020/FEB/EA

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima keabsahan dari Artikel yang akan dipublikasikan Pada Jurnal Sinta 1-6 oleh Tim Penilai Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Pada Tanggal: 12 November 2021

Menyetujui,
Pembimbing Utama

a.n



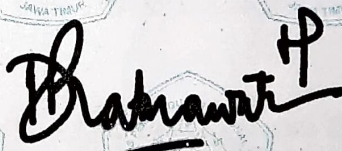
Dra. Ec. Sari Andayani, M.Aks., CMA
NIP. 1966 1011 1992 03 2001

Tim Penilai,
Ketua



Prof. Dr. Dra. Ec. Sri Trisnaningsih, M.Si, C.Pra
NIP. 1965 0929 1992 03 2001


Anggota



Dra. Ec. Dyah Ratnawati, MM
NIP. 1967 0213 1991 03 2001

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

22 NOV 2021



Prof. Dr. H. SYAMSUL HUDA, MT
NIP. 1959 0828 1990 03 1001

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN, PEMAHAMAN
PERATURAN PERPAJAKAN, SOSIALISASI PERPAJAKAN, SANKSI PAJAK,
PENERAPAN E-FILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK
(Studi Kasus Pada KPP Pratama Madiun)**

Oleh:

Meilinda Pramesty

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional

“Veteran” Jawa Timur

meilindamp04@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas pelayanan perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan, sosialisasi perpajakan, sanksi pajak, penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dalam membayar pajak.

Objek penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Madiun yang berlokasi di Jalan Mayor Jend. Di Panjaitan No 4, Pandean, Kec. Taman, Kota Madiun, Jawa Timur 63131. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan data primer yang diperoleh dari data kuesioner yang diukur dengan skala *likert*.

Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Madiun dengan responden sebanyak 100 Wajib Pajak orang pribadi. Sampel yang digunakan yaitu *simple random sampling*. Data penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan kuisioner online dengan menggunakan *platform google form*, kemudian diolah menggunakan SPSS 22.0.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan perpajakan (X_1) berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, variabel pemahaman peraturan perpajakan (X_2) berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, variabel sosialisasi perpajakan (X_3) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, variabel sanksi pajak (X_4) berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, dan variabel penerapan *e-filing* (X_5) berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Madiun.

Kata kunci: *Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, penerapan e-filing.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT dan rahmat-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Pajak, Penerapan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak (Studi Kasus Pada KPP Pratama Kota Madiun)”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan program Strata Satu (S1) Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam penyusunan skripsi ini, tidak lepas dari bimbingan, bantuan, saran, dan doa dari berbagai pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung sampai terselesainya penyusunan skripsi. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Prof. Dr. Syamsul Huda, SE., MT., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Dr. Eko Purwanto, SE., M.Si, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Dr. Dra. Ec. Endah Susilowati, M.Si, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Dra. Ec. Sari Andayani, M.Aks, CMA, selaku Koordinator Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

6. Dra. Ec. Sari Andayani, M.Aks, CMA, selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Seluruh 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.
8. Bapak Budi Hariyanto, SE, MM. dan Ibu Budi Rahayu, S.pd yang merupakan kedua orang tua penulis yang senantiasa memberikan dukungan serta doa kepada penulis.
9. Alfian Rachmadeka yang telah membantu dan memberikan semangat setiap harinya dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat – Sahabat penulis diantaranya Made, Nimas, Mita, Rika, Laras, Rizal, Alifia, Aldi, Eva, dan Evi yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, dan doa dalam menyusun skripsi ini.
11. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah berjasa dan membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Atas bantuan dan pengorbanan yang telah diberikan semoga mendapatkan berkah dari Allah SWT. Penulis menyadari adanya keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, karena itu sangat mengharapkan kritik dan saran yang positif dari pembaca. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Aamiin.

Surabaya, 13 Mei 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori	21
2.2.1 Pajak	21
2.2.1.1 Pengertian Pajak	21
2.2.1.2 Fungsi Pajak.....	22
2.2.1.3 Wajib Pajak	23
2.2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak	27
2.2.1.5 Kualitas Pelayanan Pajak	29
2.2.1.6 Pemahaman Pengetahuan Perpajakan	30

2.2.1.7 Sosialisasi Perpajakan.....	31
2.2.1.8 Sanksi Pajak.....	35
2.2.1.9 Penerapan E-filling	37
2.3 Hipotesis Penelitian.....	39
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	39
2.3.2 Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	40
2.3.3 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	41
2.3.4 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	41
2.3.5 Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	42
2.4 Kerangka Konseptual	42
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
3.1 Pendekatan Penelitian	44
3.2 Definisi Operasional	44
3.2.1 Kualitas Pelayanan Perpajakan.....	45
3.2.2 Pemahaman Peraturan Perpajakan.....	46
3.2.3 Sosialisasi Perpajakan	47
3.2.4 Sanksi Pajak	49
3.2.5 Penerapan <i>E-filing</i>	50
3.2.6 Kepatuhan Wajib Pajak	51
3.3 Teknik Penentuan Sampel	52

3.3.1 Populasi Penelitian	52
3.3.2 Sampel Penelitian	53
3.4 Teknik Pengumpulan Data	54
3.4.1 Jenis dan Sumber Data	54
3.4.2 Prosedur Pengumpulan Data	55
3.5 Teknik Analisis	55
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif	55
3.5.2 Model Analisis	56
3.5.3 Uji Kualitas Data	56
3.5.3.1 Uji Validitas	57
3.5.3.2 Uji Realibilitas	57
3.5.4 Uji Asumsi Klasik	58
3.5.4.1 Uji Normalitas	58
3.5.4.2 Uji Heteroskedastisitas	59
3.5.4.3 Uji Multikolonieritas	60
3.5.5 Uji Hipotesis	61
3.5.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda	61
3.5.5.2 Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R ²)	62
3.5.5.3 Uji Kecocokan Model (Uji Statistik F)	62
3.5.5.4 Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)	63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	64
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	64
4.1.1 Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Madiun	64
4.1.2 Visi dan Misi KPP Pratama Madiun	64
4.1.3 Tugas dan Fungsi KPP Pratama Madiun	65

4.1.4 Struktur Organisasi KPP Pratama Madiun.....	68
4.1.5 Sistem Kerja KPP Pratama Madiun	70
4.2 Deskripsi Data Penelitian	71
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden	72
4.2.1.1 Memiliki NPWP	72
4.2.1.2 Jenis Kelamin.....	72
4.2.1.3 Usia.....	73
4.2.1.4 Jenis Pekerjaan.....	73
4.2.1.5 Tingkat Pendidikan.....	74
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian	74
4.2.2.1 Kualitas Pelayanan Pajak.....	74
4.2.2.2 Pemahaman Peraturan Perpajakan	76
4.2.2.3 Sosialisasi Perpajakan	79
4.2.2.4 Sanksi Pajak	81
4.2.2.5 Penerapan <i>E-Filing</i>	83
4.2.2.6 Kepatuhan Wajib Pajak	84
4.3 Hasil Penelitian	87
4.3.1 Uji Kualitas Data.....	87
4.3.1.1 Uji Validitas	87
4.3.1.1.1 Kualitas Pelayanan Perpajakan.....	87
4.3.1.1.2 Pemahaman Peraturan Perpajakan.....	88
4.3.1.1.3 Sosialisasi Perpajakan	89
4.3.1.1.4 Sanksi Pajak	89
4.3.1.1.5 Penerapan <i>E-Filing</i>	90
4.3.1.1.6 Kepatuhan Wajib Pajak	90

4.3.1.2 Uji Realibilitas	91
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	92
4.3.2.1 Uji Normalitas	92
4.3.2.2 Uji Heteroskedastisitas	94
4.3.2.3 Uji Multikolonieritas.....	95
4.3.3 Uji Hipotesis	97
4.3.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda	97
4.3.3.2 Uji R ²	98
4.3.3.3 Uji F	99
4.3.3.4 Uji t	101
4.4 Pembahasan	105
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	105
4.4.2 Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	106
4.4.3 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	107
4.4.4 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	108
4.4.5 Pengaruh Penerapan <i>E-Filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	109
Bab V PENUTUP	111
5.1 Kesimpulan	111
5.2 Saran	112
5.3 Keterbatasan.....	112
DAFTAR PUSTAKA.....	114

LAMPIRAN.....	117
----------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Penerimaan Negara Tahun 2015-2019.....	2
Tabel 1.2 Jumlah Wajib Pajak Tahun 2018 di Kota Madiun	7
Tabel 1.3 Jumlah Wajib Pajak Tahun 2019 di Kota Madiun	7
Tabel 2.1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu dan Sekarang.....	19
Tabel 3.1 Indikator Kualitas Pelayanan Perpajakan	46
Tabel 3.2 Indikator Pemahaman Peraturan Perpajakan.....	47
Tabel 3.3 Indikator Sosialisasi Perpajakan.....	48
Tabel 3.4 Indikator Sanksi Pajak.....	50
Tabel 3.5 Indikator Penerapan <i>E-filing</i>	51
Tabel 3.6 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak	52
Tabel 4.1 Responden Ber-NPWP	72
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden.....	72
Tabel 4.3 Usia Responden	73
Tabel 4.4 Jenis Pekerjaan Responden	73
Tabel 4.5 Tingkat Pendidikan.....	74
Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pajak (X_1).....	75
Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Pemahaman Peraturan Perpajakan (X_2).....	77
Tabel 4.8 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Sosialisasi Perpajakan (X_3).....	79
Tabel 4.9 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Sanksi Pajak (X_4)	81
Tabel 4.10 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Penerapan <i>E-Filing</i> (X_5)	83

Tabel 4.11 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	85
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Perpajakan	87
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Pemahaman Peraturan Perpajakan	88
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Sosialisasi Perpajakan.....	89
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Sanksi Pajak.....	89
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Penerapan <i>E-Filing</i>	90
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak.....	90
Tabel 4.18 Hasil Uji Realibilitas.....	82
Tabel 4.19 Hasil Uji Statistik <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	94
Tabel 4.20 Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>ANOVA</i>	95
Tabel 4.21 Hasil Uji Multikolonieritas <i>Coefficients</i>	96
Tabel 4.22 Hasil Uji Hipotesis Analisis Regresi Linier Berganda <i>Coefficients</i>	97
Tabel 4.23 Hasil Uji R^2 Model <i>Summary</i>	99
Tabel 4.24 Hasil Uji F <i>ANOVA</i>	100
Tabel 4.25 Hasil Uji t <i>Coefficients</i>	101
Tabel 4.26 Hasil Uji t (Keputusan)	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	43
Gambar 4.1 Grafik Histogram Uji Normalitas.....	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian	117
Lampiran 2 : Data Penelitian	124
Lampiran 3 : Deskripsi Responden.....	140
Lampiran 4 : Uji Validitas dan Realibilitas	142
Lampiran 5 : Uji Asumsi Klasik dan Ketepatan Model.....	146
Lampiran 6 : Uji Hipotesis.....	150