



**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI  
PERPAJAKAN, PEMAHAMAN PERPAJAKAN,  
KUALITAS PELAYANAN DAN PENGGUNAAN JASA  
KONSULTAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK  
( STUDI EMPIRIS PADA WAJIB PAJAK ORANG  
PRIBADI PELAKU E-COMMERCE DI KABUPATEN  
KUDUS)**

Oleh :

**Mukhamad Rifail Anam**

NIM. 2016-12-272

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

# PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN DAN PENGGUNAAN JASA KONSULTAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI EMPIRIS PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PELAKU E- COMMERCE DI KABUPATEN KUDUS)

Oleh:

**Mukhamad Rifail Anam**

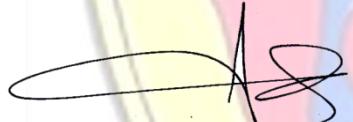
NIM. 2016-12-272

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian  
Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Kudus, 27 Februari 2020

Mengetahui,

Ketua Program Studi



Sri Mulyani, S.EI., M.Si.

NIDN. 0611018202

Dosen Pembimbing I



Dr. Mulyanto, SE, SH, M.Si, MM.

NIDN. 0601037201

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dosen Pembimbing II



Zamrud Mirah Delima, SE, M.Si.

NIDN. 0602118103

## HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

# PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN DAN PENGGUNAAN JASA KONSULTAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

(STUDI EMPIRIS PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PELAKU E-COMMERCE DI KABUPATEN KUDUS)

Oleh :

**MUKHAMAD RIFAIL ANAM**

NIM. 2016-12-272

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada hari Senin, tanggal 24 Februari 2020 dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

### SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua

Dr. Mulyantoro, SE, SH, M.Si, M.M.  
NIDN. 0601037201

Sekretaris

Nita Andriyani Budiman, SE, M.Si, Akt.  
NIDN. 0614108502

Anggota

Zamrud Mirah Delima, SE, M.Si.  
NIDN. 0602118103

Mengetahui,



## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Betapa bodohnya manusia, dia menghancurkan masa kini sambil mengkhawatirkan masa depan, tetapi menangis di masa depan dengan mengingat masa lalunya.”

(Ali bin Abi Thalib)

“Kejar cita-citamu setinggi langit. Ketika kamu sudah sampai disana kamu harus total menjalaninya”

(Mukhamad Rifail Anam)

Skripsi ini ku persembahkan untuk:

1. Keluargaku, terutama kedua orang tuaku
2. Orang-orang terkasih
3. Sahabat-sahabatku dan teman semuanya
4. Almamaterku Universitas Muria Kudus

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

### **PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN DAN PENGGUNAAN JASA KONSULTAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI EMPIRIS PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PELAKU E- COMMERCE DI KABUPATEN KUDUS)**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul: “**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN DAN PENGGUNAAN JASA KONSULTAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI EMPIRIS PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PELAKU E-COMMERCE DI KABUPATEN KUDUS)**” adalah hasil tulisan saya sendiri, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yan pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis diacuan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka

Kudus,  
Penulis

Mukhamad Rifail Anam

NIM. 2016-12-272

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan, penggunaan jasa konsultan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada pelaku e-commerce di Kudus. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 106 pelaku *e-commerce*. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dan data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari responden melalui penyebaran kuesioner. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan alat uji statistik yakni *software Statistical Product and Service Solution (SPSS) 23*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel sanksi perpajakan, pemahaman perpajakan, penggunaan jasa konsultan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

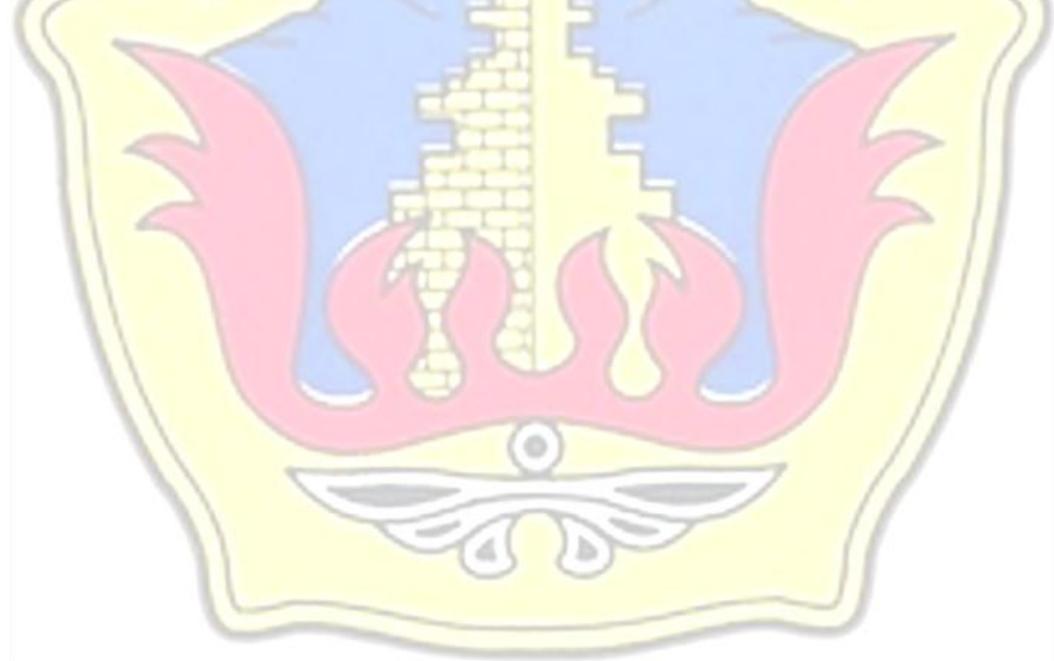
**Kata kunci :** kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan, penggunaan jasa konsultan pajak dan kepatuhan wajib pajak.



## *ABSTRACT*

*This study aims to analyze the effect of awareness of taxpayers, tax sanctions, understanding taxation, service quality, the use of tax consultant services on tax compliance for e-commerce actors in Kudus. The sampling technique in this study used a purposive sampling method. The number of samples in this study were 106 e-commerce actors. This study used a quantitative research design and the data used were primary data obtained from respondents through questionnaires. The analytical method used in this study is multiple linear regression analysis using statistical test tools namely Statistical Product and Service Solution (SPSS) 23. The results of the study indicate that the variables of taxation sanctions, understanding taxation, the use of tax consultant services do not affect the taxpayer compliance . While awareness of taxpayers and service quality affect taxpayer compliance.*

**Keywords:** *awareness of taxpayers, tax sanctions, understanding taxation, service quality, use of tax consultant services and taxpayer compliance.*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena dengan limpahan rahmat, taufiq, hidayah, serta inayah-Nya yang senantiasa menyertai dan memberikan kekuatan bagi penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Skripsi yang berjudul “PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN DAN PENGGUNAAN JASA KONSULTAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI EMPIRIS PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PELAKU E-COMMERCE DI KABUPATEN KUDUS)” ini diajukan sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana (S1) dari Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah terlibat dan berkontribusi memberikan bantuan, nasehat, dukungan, dan bimbingan selama penyusunan skripsi ini maupun selama penulis mengikuti proses pendidikan di Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Oleh karena itu, pada kesempatan ini pula penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, *Allah Subhanallahu wa Ta'ala.*
2. Bapak Dr. H. Mochamad Edris, Drs., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Ibu Sri Mulyani, S.EI., M.Si, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus sekaligus

dosen pembimbing saya yang telah memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis

4. Bapak Dr. Mulyanto, SE., S.H., M.Si., MM selaku dosen pembimbing I yang telah memberi masukan dan pendidikan selama menjadi mahasiswa.
5. Ibu Zamrud Mirah Delima, SE, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah memberi masukan dan pendidikan selama menjadi mahasiswa
6. Segenap dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menimba ilmu serta seluruh staff dan karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
7. Bapak dan Ibu yang telah memberikan doa, semangat serta motivasi dalam penggeraan skripsi ini
8. Teman-teman angkatan 2016 sebagai teman seperjuangan yang telah memberikan dukungan dan motivasi

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan. Kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan, mengingat masih banyak kekurangan dan keterbatasan dalam penulisan skripsi ini.

Kudus,

Penulis,

Mukhamad Rifail Anam

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL.....                                   | i    |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                             | ii   |
| MOTO DAN PERSEMBAHAN.....                            | iii  |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....                     | iv   |
| ABSTRAK .....  | v    |
| <i>ABSTRACT</i> .....                                | vi   |
| KATA PENGANTAR .....                                 | viii |
| DAFTAR ISI.....                                      | ix   |
| DAFTAR TABEL.....                                    | x    |
| DAFTAR GAMBAR .....                                  | xiv  |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                 | xiv  |
| 1. PENDAHULUAN .....                                 | 1    |
| 1.1. Latar Belakang.....                             | 1    |
| 1.2. Ruang Lingkup. ....                             | 8    |
| 1.3. Perumusan Masalah.....                          | 9    |
| 1.4. Tujuan Penelitian.....                          | 9    |
| 1.5. Manfaat Penelitian.....                         | 10   |
| 2. TINJAUAN PUSTAKA .....                            | 11   |
| 2.1. Landasan Teori .....                            | 11   |
| 2.1.1. Pengertian Pajak .....                        | 11   |
| 2.1.2. <i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i> ..... | 12   |
| 2.1.3. Kepatuhan Wajib Pajak .....                   | 12   |
| 2.1.4. Kesadaran Wajib Pajak.....                    | 14   |
| 2.1.8. Sanksi Perpajakan.....                        | 14   |
| 2.1.5. Pemahaman Perpajakan.....                     | 15   |
| 2.1.6. Kualitas Pelayanan.....                       | 16   |
| 2.1.7. Penggunaan Jasa Konsultan Pajak.....          | 17   |
| 2.2. Penelitian Terdahulu.....                       | 20   |
| 2.3. Kerangka Pemikiran .....                        | 22   |
| 2.4. Hipotesis .....                                 | 23   |

|  |           |
|--|-----------|
| 2.4.1. Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak.....               | 23        |
| 2.4.2. Sanksi Perpjakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak.....                    | 24        |
| 2.4.3. Pemahaman Perpjakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak.....                 | 25        |
| 2.4.4. Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak .....                 | 26        |
| 2.4.5. Penggunaan Jasa Konsultan Pajak Pada Kepatuhan<br>Wajib Pajak ..... | 26        |
| <b>3. METODE PENELITIAN .....</b>  | <b>28</b> |
| 3.1. Rancangan Penelitian .....  | 28        |
| 3.2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....                    | 28        |
| 3.2.1. Variabel Dependen .....   | 28        |
| 3.2.2. Variabel Independen.....  | 29        |
| 3.2.2.1. Kesadaran Wajib Pajak .....                                       | 30        |
| 3.2.2.2. Sanksi Perpjakan .....  | 31        |
| 3.2.2.3. Pemahaman Perpjakan .....   | 32        |
| 3.2.2.4. Kualitas Pelayanan .....  | 33        |
| 3.2.2.5. Penggunaan Jasa Konsultan Pajak .....                             | 33        |
| 3.3. Jenis dan Sumber Data .....   | 34        |
| 3.4. Populasi dan Sampel.....  | 35        |
| 3.5. Metode Pengumpulan Data .....   | 36        |
| 3.6. Metode Pengolahan Data.....   | 37        |
| 3.6.1. Editing .....   | 37        |
| 3.6.2. Scoring.....  | 39        |
| 3.6.3. Tabulating.....   | 38        |
| 3.7. Metode Analisis Data .....  | 38        |
| 3.7.1. Statistik Deskriptif.....   | 38        |
| 3.7.2. Uji Kualitas Data .....   | 39        |
| 3.7.2.1. Uji Validitas .....   | 39        |
| 3.7.2.2. Uji Reliabilitas .....  | 41        |
| 3.7.3. Uji Asumsi Klasik .....   | 42        |
| 3.7.3.1. Uji Normalitas.....   | 42        |
| 3.7.3.2. Uji Multikolonieritas.....  | 43        |

|  |    |
|--|----|
| 3.7.3.3. Uji Heteroskedastisitas.....        | 43 |
| 3.7.4. Analisis Regresi Linier Berganda..... | 44 |
| 3.7.5. Uji Hipotesis .....                   | 45 |
| 3.7.5.1. Koefisien Determinasi.....          | 45 |
| 3.7.5.2. UjiStatistik F .....                | 46 |
| 3.7.5.3. UjiStatistik T .....                | 46 |
| 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....                | 47 |
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....      | 47 |
| 4.2 Penyajian Data.....                      | 47 |
| 4.2.1 Data Responden.....                    | 47 |
| 4.3 Analisis Data.....                       | 50 |
| 4.3.1 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....    | 50 |
| 4.3.2 Deskriptif Penelitian .....            | 51 |
| a. Kesadaran Wajib Pajak.....                | 51 |
| b. Sanksi Perpjakan.....                     | 51 |
| c. Pemahaman Perpjakan .....                 | 51 |
| d. Kualitas Pelayanan .....                  | 51 |
| e. Penggunaan Jasa Konsultan Pajak.....      | 51 |
| f. Kepatuhan Wajib Pajak.....                | 52 |
| 4.3.3 Hasil Uji Kualitas Data .....          | 52 |
| a. Hasil Uji Validitas .....                 | 52 |
| b. Hasil Uji Realibilitas .....              | 55 |
| c. Uji Asumsi Klasik.....                    | 56 |
| d. Uji Normalitas .....                      | 57 |
| e. Uji Multikolinearitas.....                | 58 |
| f. Uji Heterokedastisitas .....              | 59 |
| g. Analisis Linear Berganda .....            | 60 |
| h. Uji Hipotesis .....                       | 61 |
| i. Uji Koefisien Determinasi.....            | 61 |
| j. Uji Simultan (F).....                     | 62 |
| k. Uji Parsial (T).....                      | 63 |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>4.4 Pembahasan</b>   |           |
| <b>4.4.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan<br/>Wajib Pajak .....</b>          | <b>67</b> |
| <b>4.4.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib<br/>Pajak.....</b>               | <b>68</b> |
| <b>4.4.3 Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan<br/>Wajib Pajak.....</b>            | <b>69</b> |
| <b>4.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib<br/>Pajak.....</b>              | <b>70</b> |
| <b>4.4.5 Pengaruh Penggunaan Jasa Konsultan Pajak terhadap<br/>Kepatuhan Wajib Pajak.....</b> | <b>71</b> |
| <b>5. PENUTUP</b>   |           |
| <b>5.1 Kesimpulan .....</b>   | <b>73</b> |
| <b>5.2 Keterbatasan Penelitian.....</b>   | <b>73</b> |
| <b>5.3 Saran .....</b>  | <b>74</b> |
| a. Bagi Pelaku e-commerce.....  | 74        |
| b. Bagi Peneliti Selanjutnya .....  | 74        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>  | <b>76</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>   | <b>81</b> |

## **DAFTAR TABEL**

|  |    |
|--|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....                         | 18 |
| Tabel 4.1 Rincian Pengiriman dan Pengambilan Kuesioner ..... | 48 |
| Tabel 4.2 Profil Responden .....                             | 49 |
| Tabel 4.3 Hasil Uji Statistik Deskriptif .....               | 50 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas .....                          | 53 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....                        | 56 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas .....                         | 57 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolonieritas.....                   | 58 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                | 59 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Persamaan Regresi Linier Berganda .....  | 60 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....              | 62 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji F).....        | 63 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Parsial (Uji t).....                    | 64 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis ..... | 22 |
|--|----|

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|                                     |     |
|-------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner .....          | 81  |
| Lampiran 2 Daftar Responden.....    | 85  |
| Lampiran 3 Tabulasi Responden ..... | 100 |
| Lampiran 4 Hasil output SPSS .....  | 122 |
| Lampiran 5 Surat Penelitian .....   | 138 |

