



**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN
PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN,
KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK,
SOSIALISASI PERPAJAKAN DAN KEPUASAN
WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Empiris Terdaftar di Kantor Pelayanan
Pajak KPP Pratama Jepara)**

Oleh:

DIYAH ARUM SARI

NIM. 2015-12-026

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

TAHUN 2019



**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN
PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN,
KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK,
SOSIALISASI PERPAJAKAN, DAN KEPUASAN
WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Empiris Terdaftar di Kantor Pelayanan
Pajak KPP Pratama Jebara).**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Oleh :
DIYAH ARUM SARI

NIM. 2015-12-026

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2019**

HALAMAN PENGESAHAN

**PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, KAULITAS PELAYANAN,
KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK. SOSIALISASI
PERPAJAKAN DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (STUDI EMPIRIS
TERDAFTAR DI KANTOR PELAYANAN PAJAK KPP PRATAMA
JEPARA).**

Oleh:

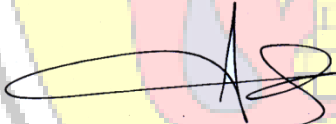
Diyah Arum Sari
NIM. 2015-12-026


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

Kudus, 22 Agustus 2019

Mengetahui,
Ketua Program Studi Akuntansi

Pembimbing I



Sri Mulyani, SE, M. Si
NIDN. 0611018202


Dr. Mulyanto, SE, SH, M.Si, MM
NIDN. 0601037201

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Pembimbing II


Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM
NIDN. 0618066201


Zuliyati, SE, M.Si, Ak
NIDN. 0603037801

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, KUALITAS
PELAYANAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK,
SOSIALISASI PERPAJAKAN DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(STUDI EMPIRIS TERDAFTAR DI KANTOR PELAYANAN PAJAK KPP
PRATAMA JEPARA)**

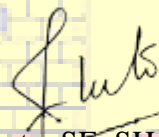
Oleh:

Diyah Arum Sari
NIM. 2015-12-026

Telah dipertahankan di Depan Dewan Penguji pada hari Kamis, tanggal 22
Agustus 2019 dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.


SUSUNAN DEWAN PENGUJI


Dosen Pembimbing
(Merangkap Penguji I)


Dr. Mulyanto, SE, SH, M. Si, MM
NIDN. 0601037201

Penguji II

Penguji III


Zuliyati, SE, M. Si, Ak.
NIDN. 0603037801


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

Mengetahui,

Dean Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM
NIDN. 0618066201

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Tiadaanya keyakinanlah yang membuat orang takut menghadapi tantangan, dan saya percaya pada diri sendiri” (Muhammad Ali).

“Bersikaplah kukuh seperti batu karang yang tidak putus-putusnya dipukul ombak. Ia tidak saja tetap berdiri kukuh, bahkan ia menenteramkan amarah ombak dan gelombang itu” (Marcus Aurelius).

“Yakin adalah kunci jawaban dari segala permasalahan, dengan bermodal yakin merupakan obat mujarab penumbuh semangat hidup. Tetap semangat dalam menjalankan hidup dalam keadaan apapun dan jangan mudah untuk menyerah” (Diyah Arsa).

Persembahan:

Skripsi ini saya persembahkan untuk Ayah, Ibu, dan Kakak tercinta. Terima kasih atas do'a dukungan, cinta dan kasih sayang yang telah engkau Berikan dengan sepenuh hati. Semoga Allah senantiasa memberikan dan Mewujudkan mimpiku atas do'a dan usaha yang tak ada hentinya.

Almamaterku, akau bangga menjadi salah satu bagian dari

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK, SOSIALISASI PERPAJAKAN, DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Empiris Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak KPP Pratama Jepara)”** 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 yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kudus, 22 Agustus 2019
Penyusun



Diyah Arum Sari
NIM.2015-12-026

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, sosialisasi perpajakan dan kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (studi empiris terdaftar di kantor pelayanan pajak KPP Pratama Jepara). Dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin, sehingga jumlah sampel sebanyak 100 responden. Metode penelitian yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jepara, kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jepara, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jepara, sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jepara, sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jepara, dan kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jepara.

Kata Kunci : Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kepuasan Wajib Pajak.

Abstract

This study aims to prove the influence of understanding taxation regulation, service quality, awareness of taxpayers, tax sanctions, taxation socializarion and taxpayer satisfaction on individual taxpayer compliance (empirical studies are registered at the tax service office of KPP Pratama Jepara). In the study using the slovin formula, so the number of samples was 100 respondents. The results showed that partially understanding of tax regulations does not affect taxpayer compliance in KPP PratamaJepara, service quality does not affect taxpayer compliance in KPP Pratama Jepara, awareness of taxpayer has a positive influences taxpayer compliance in KPP Pratama Jepara, tax sanctions are not affects taxpayer compliance in KPP Pratama Jepara, taxacion socialization has a positive affects taxpayer compliance in KPP Pratama Jepara, and taxpayer satisfaction has a positive affects taxpayer compliance in KPP Pratama Jepara.

Key Words: *Understanding Tax Egulations, Service Quality, Taxpayer Awareness, Tax Sanctions, Tax Socialization, and Taxpayer Satisfaction.*



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan penelitian skripsi yang berjudul **Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak KPP Pratama Jepara)**. Maka dari itu dengan seluruh kerendahan hati pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
2. Sri Mulyani, SEI, M.Si. Selaku Kaprodi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Dr. Mulyanto, SE, SH, M.Si, MM Selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga yang selalu memberikan masukan dan arahan serta bimbingan dalam penyusunan skripsi sehingga penulis ini dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
4. Zuliyati, SE, M.Si, Ak Selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga yang selalu memberikan masukan dan arahan serta bimbingan dalam penyusunan skripsi sehingga penulis ini dapat menyelesaikan dengan baik.
5. Bapak, Ibu Dosen pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang sudah memberikan materi pengajaran serta bekal ilmu

pengetahuan yang sangat berguna dan bermanfaat bagi penulis dan semoga penulis dapat memanfaatkan dalam menggunakan bekal ilmu yang telah Bapak dan Ibu Dosen berikan dengan sebaik-baiknya.

6. Seluruh Jajaran Staf maupun karyawan yang bekerja pada KPP Pratama Jepara yang telah memberikan izin untuk penelitian dan membagikan kuesioner kepada Wajib Pajak Orang Pribadi.
7. Kepada ke dua orang tua Ayah dan Ibu yang telah mendidik, memberikan nasihat, dukungan, semangat serta do'a yang selalu engkau selipkan dalam setiap sholatmu untuk keberhasilanku.
8. Kakak Danang Aristyanto terima kasih sudah memberikan semangat, dukungan serta inspirasi dan motivasi dalam setiap penyusunan skripsi.
9. Sahabat tercinta Kak Yunni, Kak Ulfi, Kak Mini, Mbak Susi, Novi, Ulla, Rida, Mbak Erna yang sudah saya anggap sebagai keluarga, sahabat seperjuangan yang sama-sama dalam berjuang untuk menyelesaikan tugas akhir Skripsi. Terima kasih atas dukungannya, cinta dan kasih sayang atas semua yang engkau berikan serta memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi dengan baik. Semoga persaudaraan kita tetap berjalan selamanya.
10. Seluruh teman-teman kelas A Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
11. Seluruh adik kelas progdi Akuntansi Fakultas Ekonomi, yang telah memberikan bantuan, dukungan dan semangat yang tiada batasnya.

Dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk masa yang akan datang agar lebih baik lagi, karena penulis menyadari bahwa pengetahuan, pengalaman serta kemampuan yang dimiliki penulis masih sangat

terbatas dan tidak luput dari kesalahan. Sehingga penyusunan penelitian skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Penulis berharap semoga penelitian ini dapat berguna bagi ilmu pengetahuan dan bisa bermanfaat untuk pembaca sebagai referensi.

Penulis



Diah Arum Sari
2015-12-026



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL DEPAN
HALAMAN SAMPEL DALAM.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.2 Ruang Lingkup.....	7
1.3 Perumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Kegunaan Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Theory of Planned Behavior (TPB).....	11
2.1.2 Pajak.....	13
2.1.2.1 Pengertian Pajak	13
2.1.2.2 Fungsi Pajak	15
2.1.2.3 Syarat Pemungutan Pajak	16
2.1.2.4 Pengelompokkan Pajak.....	17
2.1.2.5 Tata Cara Pemungutan Pajak.....	20
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak	24
2.1.4 Pemahaman Peraturan Perpajakan	24

2.1.5 Kualitas Pelayanan	25
2.1.6 Kesadaran Wajib Pajak	25
2.1.7 Sanksi Pajak	25
2.1.8 Sosialisasi Perpajakan	29
2.1.9 Kepuasan Wajib Pajak.....	29
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu.....	30
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	34
2.4 Perumusan Hipotesis	34
2.4.1. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	34
2.4.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	36
2.4.3. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	37
2.4.4. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	38
2.4.5. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	40
2.4.6. Pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.....	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	43
3.1 Rancangan Penelitian.....	43
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	43
3.2.1. Variabel Dependen (Y).....	43
3.2.1.1 Kepatuhan Wajib Pajak	44
3.2.2. Variabel Independen (X).....	45
3.2.2.1 Pemahaman Peraturan Perpajakan	45
3.2.2.2 Kualitas Pelayanan	47
3.2.2.3 Kesadaran Wajib Pajak	48
3.2.2.4 Sanksi Pajak	49
3.2.2.5 Sosialisasi Perpajakan	50
3.2.2.6 Kepuasan Wajib Pajak	51

3.3 Jenis dan Sumber Data.....	53
3.4 Populasi dan Sampel	53
3.4.1. Populasi.....	53
3.4.2. Sampel.....	53
3.5 Pengumpulan Data	54
3.5.1. Metode Survey atau Kuesioner.....	55
3.5.2. Tinjauan Kepustakaan (<i>Library Research</i>).....	55
3.5.3. Mengakses Internet	56
3.6 Pengolahan Data	56
3.7 Analisis Data.....	56
3.7.1. Analisis Statistik Deskriptif.....	56
3.7.2. Uji Kualitas Data.....	57
3.7.2.1 Uji Validitas.....	57
3.7.2.2 Uji Reliabilitas	57
3.7.3. Uji Asumsi Klasik.....	58
3.7.3.1 Uji Normalitas	58
3.7.3.2 Uji Multikolinieritas	58
3.7.3.3 Uji Heteroskedastisitas	59
3.7.4. Analisis Hipotesis	59
3.7.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	59
3.7.4.2 Uji Kelayakan Model.....	60
1. Uji R^2 (Koefesien Determinasi)	60
2. Uji Hipotesis (Statistik f)	61
3. Uji Hipotesis (Statistik t)	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	63
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	63
4.2 Penyajian Data	63
4.2.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	63
4.2.2 Data Responden	64
4.2.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
4.2.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur.....	65

4.2.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	65
4.2.2.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	66
4.3 Analisis Data	66
4.3.1 Analisis Statistik Deskripsi	66
4.3.2 Uji Kualitas Data	69
4.3.2.1 Uji Validitas.....	69
4.3.2.2 Uji Reliabilitas	71
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	72
4.3.3.1 Uji Normalitas	72
4.3.3.2 Uji Multikolinieritas	73
4.3.3.3 Uji Heteroskedastisitas	74
4.3.4 Analisis Hipotesis.....	74
4.3.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	74
4.3.4.2 Uji Kelayakan Model.....	77
1. Uji R^2 (Koefisien Determinasi).....	77
2. Uji Hipotesis (Uji f).....	77
3. Uji Hipotesis (Uji t).....	78
4.4 Pembahasan.....	81
4.4.1 Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	81
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	82
4.4.3 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	83
4.4.4. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.	84
4.4.5 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	86
4.4.6 Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	89

BAB V PENUTUP.....	90
5.1 Kesimpulan Penelitian	90
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	91
5.3 Saran Penelitian.....	91
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN.....	99



DAFTAR TABEL

Halaman

2.1 Sanksi Administrasi berkaitan dengan Denda.....	27
2.2 Sanksi Administrasi berkaitan dengan Bunga.....	28
2.3 Sanksi Administrasi berkaitan dengan Kenaikan.....	28
2.4 Rangkaian Penelitian Terdahulu	30
4.1 Data Distribusi Kuesioner Penelitian	64
4.2 Hasil Uji Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	64
4.3 Hasil Uji Deskripsi Responden berdasarkan Umur	65
4.4 Hasil Uji Deskripsi Responden berdasarkan Pekerjaan	65
4.5 Hasil Uji Deskripsi Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan	66
4.6 Analisis Statistik Deskriptif	67
4.7 Hasil Uji Validitas.....	69
4.8 Hasil Uji Reliabilitas	71
4.9 Hasil Uji Normalitas	72
4.10 Hasil Uji Multikolinieritas	73
4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	74
4.12 Hasil Regresi Linier Berganda.....	75
4.13 Hasil Koefesien Determinasi	77
4.14 Hasil Uji Statistik f.....	78
4.15 Hasil Uji Statistik t.....	78

DAFTAR GAMBAR

Halaman

2.1 Kerangka Pemikiran.....	34
-----------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	101
2. Lampiran 2 Identitas Responden.....	102
3. Lampiran 3 Kuesioner Kepatuhan Wajib Pajak.....	103
4. Lampiran 4 Kuesioner Pemahaman Peraturan Perpajakan	104
5. Lampiran 5 Kuesioner Kualitas Pelayanan	104
6. Lampiran 6 Kuesioner Kesadaran Wajib Pajak	105
7. Lampiran 7 Kuesioner Sanksi Pajak	105
8. Lampiran 8 Kuesioner Sosialisasi Perpajakan	106
9. Lampiran 9 Kuesioner Kepuasan Wajib Pajak	106
10. Lampiran 10 Tabulasi Variabel Pemahaman Peraturan Perpajakan	108
11. Lampiran 11 Tabulasi Variabel Kualitas Pelayanan.....	110
12. Lampiran 12 Tabulasi Variabel Kesadaran Wajib Pajak	112
13. Lampiran 13 Tabulasi Variabel Sanksi Pajak	115
14. Lampiran 14 Tabulasi Variabel Sosialisasi Perpajakan	117
15. Lampiran 15 Tabulasi Variabel Kepuasan Wajib Pajak	120
16. Lampiran 16 Tabulasi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	122
17. Lampiran 17 Daftar Responden	125
18. Lampiran 18 Pengujian Uji Validitas dan Reliabilitas.....	128
19. Lampiran 19 Analisis Frekuensi Responden.....	138
20. Lampiran 20 Pengujian Hipotesis	139