



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI
PERPAJAKAN, BIAYA-BIAYA KEPATUHAN PAJAK,
PENERAPAN *E-FILING* DAN SOSIALISASI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK
(PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
KUDUS)**

Diajukan Oleh:
RIKA ANITA MOY SUKAWI
NIM. 201612092

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

2023



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI
PERPAJAKAN, BIAYA-BIAYA KEPATUHAN PAJAK,
PENERAPAN *E-FILING* DAN SOSIALISASI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK
(PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
KUDUS)**

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

Diajukan Oleh:
RIKA ANITA MOY SUKAWI
NIM. 201612092

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

2023

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN,
BIAYA-BIAYA KEPATUHAN PAJAK, PENERAPAN *E-FILING* DAN
SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK**

(PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KUDUS)

Oleh:

RIKA ANITA MOY SUKAWI


NIM. 201612092

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian
Skripsi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 22 Agustus 2023

Mengetahui,
Ketua Program Studi Akuntansi


Zuhryati, SE, M.Si, AK, CA.
NIDN. 0603037801

Pembimbing I


Nafi Inayati Zahro, SE, M.Si.
NIDN. 0603088501

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Ketat Simekar, SE, MM.
NIDN. 0616077304

Pembimbing II


Zaenal Afifi, SE, M.Si.
NIDN. 0626038801

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN,
BIAYA-BIAYA KEPATUHAN PAJAK, PENERAPAN *E-FILING* DAN
SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK
(PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KUDUS)**

Oleh:

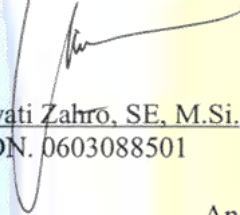
RIKA ANITA MOY SUKAWI

NIM. 201612092

Telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji pada hari Sabtu 26 Agustus
2023 dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

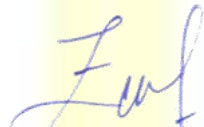
SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua



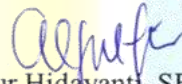
Nafi Inayati Zahro, SE, M.Si.
NIDN. 0603088501

Sekretaris



Zaenal Afifi, SE, M.Si.
NIDN. 0626038801

Anggota



Alfiyani Nur Hidayanti, SE, M.Si, Akt.
NIDN. 0603108901

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Kertati Sumekar, SE, MM.
NIDN. 0616077304

SURAT PERNYATAAN

Nama : Rika Anita Moy Sukawi
NIM : 201612092
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Perguruan Tinggi : Universitas Muria Kudus

Memberikan penjelasan bahwa skripsi dengan judul: ” **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN, BIAYA-BIAYA KEPATUHAN PAJAK, PENERAPAN *E-FILING* DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KUDUS)**” merupakan karya saya pribadi yang memodifikasi beberapa penelitian sebelumnya dengan beberapa perbedaan penelitian dan tidak ada karya ilmiah yang pernah dilaksanakan dalam mendapatkan gelar pada universitas tertentu, dan karya tulis yang dijadikan dasar dalam penelitian ini telah di sebutkan dalam daftar pustaka.

Kudus,

Yang membuat pernyataan

RIKA ANITA MOY SUKAWI
NIM. 201612092

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Yakinlah ada sesuatu yang menantimu selepas banyak kesabaran yang kau jalani yang akan membuatmu terpana hingga kau lupa pedihnya rasa sakit”
(Ali bin abi thalib)

PERSEMBAHAN

Teruntuk orang yang aku sayangi dan selalu aku do'akan
Ibuku, Ayahku dan adikku

KATA PENGANTAR

Ucapan syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan jalan yang terbaik bagi peneliti, sehingga penelitian ini dapat selesai dan terpenuhi dengan judul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN, BIAYA-BIAYA KEPATUHAN PAJAK, PENERAPAN *E-FILING* DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KUDUS)**” yang dijadikan sebagai prasyarat untuk memperoleh gelar sarjana (SI) pada Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Peneliti dengan ini mengucapkan terimakasih atas dukungan dari beberapa pihak selama proses penyusunan penelitian, hingga tercapainya keberhasilan skripsi ini. Maka dari itu, peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Kertati Sumekar, SE. MM. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberikan pengesahan pada skripsi ini.
2. Ibu Zuliyati, SE, M.Si, AK, CA. sebagai Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberikan pengesahan pada skripsi ini.
3. Ibu Nafi Inayati Zahro, SE, M.Si. sebagai dosen pembimbing pertama yang telah membimbing dan memberikan arahan selama proses bimbingan skripsi, hingga dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Zaenal Afifi, SE, M.Si. selaku dosen pembimbing kedua yang telah membimbing dan memberikan arahan selama proses bimbingan skripsi, hingga dapat selesai dengan baik.
5. Seluruh jajaran dosen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah mengampu dan memberikan ilmu yang bermanfaat selama proses pendidikan.

6. Ayah dan Ibu serta keluarga yang saya sayangi yang selalu memberikan dukungan moral dan materiil sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
7. Kepala beserta jajaran Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus yang telah memberikann izin dan kemudahan dalam keperluan penelitian, sehingga dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
8. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang ikhlas membantu proses penyusunan skripsi, khususnya rekan-rekan kuliah tahun ajaran 2016 yang telah memberikan moivasi untuk mengerjakan skripsi ini.

Peneliti juga mengucapkan maaf jika dalam penususnan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan semoga skripsi ini dapat memberikan masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan dapat dijadikan referensi untuk penelitian yang akan dilakukan.

Kudus,

Yang membuat pernyataan

RIKA ANITA MOY SUKAWI

NIM. 201612092

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya-biaya kepatuhan pajak, penerapan *e-filing* dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak KPP Pratama Kudus, dengan metode *purposive sampling* diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil analisis data menyatakan bahwa kualitas pelayanan, biaya kepatuhan dan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sanksi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penerapan *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya-Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan *E-Filing*, Sosialisasi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of service quality, tax sanctions, compliance cost, e-filing implementation and tax socialization on taxpayer compliance. The population in this study were all taxpayer KPP Pratama Kudus, by method purposive sampling obtained a sample of 100 respondents. Data analysis used is multiple linear regression analysis. The result of data analysis stated that service quality, compliance cost and tax socialization have positive effect to taxpayer compliance, tax sanctions have negative effect to taxpayer compliance, meanwhile e-filing implementation have not effect to taxpayer compliance.

Keywords: *Service Quality, Tax Sanctions, Compliance Cost, E-filing Implementation, Tax Socialization and Taxpayer Compliance*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup	7
1.3 Perumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Kegunaan penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 <i>Theory of Planned Behaviour</i> (TPB).....	10
2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	12
2.1.3 Kualitas Pelayanan (X_1)	14
2.1.4 Sanksi Perpajakan (X_2).....	15
2.1.5 Biaya-Biaya Kepatuhan (X_3).....	16
2.1.6 Penerapan <i>E-Filing</i> (X_4).....	17
2.1.7 Sosialisasi Perpajakan (X_5).....	19
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Kerangka Pemikiran	25

2.4 Hipotesis Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Rancangan Penelitian.....	32
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	32
3.2.1 Variabel Dependen (Y).....	32
3.2.2 Variabel Independen (X)	33
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	37
3.4 Populasi dan sampel.....	37
3.5 Pengumpulan data.....	39
3.6 Pengolahan data	39
3.7 Analisis Data.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Gambaran Umum Responden	45
4.2 Penyajian Data	46
4.3 Hasil Analisis Data	48
4.3.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	48
4.3.2 Hasil Uji Instrumen Data.....	50
4.3.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	52
4.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
4.3.5 Hasil Pengujian Hipotesis	57
4.4 Pembahasan	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	67
5.3 Saran Penelitian	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN.....

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2023	1
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	20
Tabel 4.1 Pengembalian Kuesioner.....	45
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	47
Tabel 4.5 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	48
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Heterokedasrisitas.....	54
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	55
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi	57
Tabel 4.13 Hasil Uji F.....	58
Tabel 4.14 Hasil Uji t.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	25
------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	73
Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden.....	78
Lampiran 3 Ouput SPSS	99
Lampiran 4 Surat Balasan Penelitian	134

