



**PENGARUH PENGETAHUAN DAN
PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KESADARAN
PAJAK, SANKSI PAJAK, PELAYANAN FISKUS
DAN SURAT PAKSA PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA JEPARA**

Oleh:

RISYA AMALIA
NIM. 2020-12-115

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2024**



**PENGARUH PENGETAHUAN DAN
PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KESADARAN
PAJAK, SANKSI PAJAK, PELAYANAN FISKUS
DAN SURAT PAKSA PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA JEPARA**

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

Oleh:
RISYA AMALIA
NIM. 2020-12-115

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2024**

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KESADARAN PAJAK, SANKSI PAJAK, PELAYANAN FISKUS DAN SURAT PAKSA PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA JEPARA

Oleh :

RISYA AMALIA

NIM. 2020-12-115

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

Kudus, 22 Agustus 2024

Mengetahui,

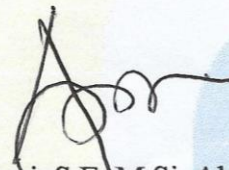
Ketua Program Studi Akuntansi



Zuliyati., S.E., M.Si., Ak. CA

NIDN. 0603037801

Pembimbing I



Dr. Ashari, S.E., M.Si., Akt., CA., CPA

NIDN. 0608127602

Mengetahui,

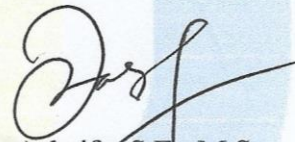
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M

NIDN. 0616077304

Pembimbing II



Izza Ashsifa, S.E., M.Sc

NIDN. 0628019501

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Akan ada satu masa dalam hidup seseorang merasakan satu persoalan, yang seakan-akan beban berat dipikul sampai merasa kesulitan dari ujung kepala sampai ujung kaki siapapun itu. Kalo ada yang sedang merasakan itu yakinlah kata Allah pada saat itu Allah sedang mengangkat derajatnya dan meningkatkan kualitas hidupnya untuk mencapai sesuatu istimewa yang belum pernah diraih.

“Allah tidak akan membebani seseorang, melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(Q.S Al-Baqarah:286)

“Jangan takut jatuh, karena yang tidak pernah memanjatlah yang tidak pernah jatuh. Dan jangan takut gagal, karena yang tidak pernah gagal hanyalah orang-orang yang tidak pernah melangkah. Dan jangan takut salah, karena dengan kesalahan yang pertama kita dapat menambah pengetahuan untuk mencari jalan yang benar pada langkah yang kedua”.

(Buya Hamka)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kamu investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan. Mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan”.

(Boy Candra)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua penulis yang selalu mendoakan, memberikan dukungan, memberikan kasih sayang serta bimbingan dengan penuh rasa ikhlas. Dan tidak lupa untuk dua kakak perempuan dan adikku dan seluruh keluarga yang selalu memberikan semangat, memotivasi, dan selalu mendoakan yang terbik. Serta sahabat-sahabatku yang saling memberikan semangat, dukungan dan membantu dalam pengerjaan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas pahala berlipat ganda kepada kalian semua.

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

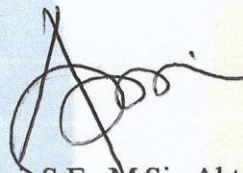
PENGARUH PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KESADARAN PAJAK, SANKSI PAJAK, PELAYANAN FISKUS DAN SURAT PAKSA PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA JEPARA

Oleh :
RISYA AMALIA
NIM. 2020-12-115

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada hari Kamis, tanggal 22 Agustus
2024 dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

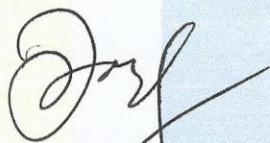
SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua



Dr. Ashari, S.E., M.Si., Akt., CA., CPA
NIDN. 0608127602

Sekretaris



Izza Ashsifa, S.E., M.Sc
NIDN. 0628019501

Anggota



Dennyca Hendriyanto N, S.E., M.Si
NIDN. 0631127402

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M
NIDN. 0616077304

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PENGARUH PENGETAHUAN DAN PEMAHAMANN PERPAJAKAN, KESADARAN PAJAK, SANKSI PAJAK, PELAYANAN FIKUS DAN SURAT PAKSA PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA JEPARA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH PENGETAHUAN DAN PEMAHAMANN PERPAJAKAN, KESADARAN PAJAK, SANKSI PAJAK, PELAYANAN FIKUS DAN SURAT PAKSA PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA JEPARA”** adalah hasil tulisan saya sendiri, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu 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, 10 Agustus 2024

Penyusun

Risya Amalia

2020-12-115

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kesadaran pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus dan surat paksa perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Jenis penelitian ini kuantitatif dengan data primer. Objek penelitian di wilayah kabupaten Jepara dengan jumlah populasi 28.404 wajib pajak orang pribadi dan total sampel sebanyak 395 responden. Pengujian data dalam penelitian ini menggunakan *Smart PLS* versi 4.1. hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan masing-masing dari variabel pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kesadaran pajak, dan surat paksa perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata kunci: pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kesadaran pajak, sanksi pajak, pelayanan fiskus, surat paksa perpajakan, kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

ABSTRACT

This research aims to test knowledge and understanding of taxation, tax awareness, tax sanctions, quality of tax services and distress warrants on individual taxpayer compliance. This type of research is quantitative with primary data. The research object is in the Jepara district area with a population of 28.404 individual taxpayers and a total sample of 395 respondents. Data testing in this study used Smart PLS version 4.1. The results of this study show that tax sanctions and tax authorities services have no effect on individual taxpayer compliance, while each of the variables of knowledge and understanding of taxation, tax awareness, and tax enforcement letters have a positive effect on individual taxpayer compliance.

Keywords: *knowledge and understanding of taxation, tax awareness, tax sanctions, tax authorities services, distress warrants, individual taxpayer compliance.*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi dan syukur kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sampai detik ini, sehingga penulis mampu untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Pajak, Sanksi Pajak, Pelayanan Fiskus dan Surat Paksa Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Jepara”**. Tanpa lupa sholawat serta salam penulis haturkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabatnya sebagai suri tauladan yang baik untuk kita semua. Penulisan skripsi ini dirancang agar dapat digunakan untuk memenuhi syarat penelitian dan memperoleh gelar Sarjana Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Pada kesempatan kali ini, dengan segala kerendahan hati, penulis ini menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian skripsi.
2. Zuliyati, S.E., M.Si., Ak. CA selaku Kepala Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberikn izin untuk melakukan penelitian serta memberikan keterangan yang penulis butuhkan dalam penulisan skripsi ini.
3. Dr. Ashari, S.E., M.Si., Akt., CA., CPA selaku pembimbing I dan ibu Izza Ashsifa, S.E., M.Sc selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berkonsultasi, memberikan pengarahan dan bimbingan selama ini. Terimakasih atas ilmu, saran, dan bimbingan yang telah bapak dan ibu pembimbing berikan.
4. Seluruh Dosen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Kedua orang tua penulis, yaitu Bapak Mahfud dan Ibu Surati, serta ketiga saudara Emma Zulmatus Sarchyah, Layla Mar'atus Solihah dan Arill Azka Nafiq yang sangat saya banggakan karena tiada hentinya melangitkan doa

baiknya serta memberikan dukungan dalam memperjuangkan masa depan dan kebahagiaan saya. Saya persembahkan karya tulis sederhana ini dan gelar ini untuk mereka.

6. Risya Amalia (penulis). Terimakasih banyak sudah bertahan sampai detik ini, sudah berusaha menahan sabar, ego, tetap semangat dan tidak putus asa atas pencapaian dalam menyelesaikan Skripsi meskipun banyak hal-hal yang membuatmu putus asa disaat proses menyelesaikan pencapaian ini.
7. Keluarga besar penulis yang juga memberikan do'a dan dukungan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan dari semester satu hingga detik ini Tantie Septiang Pramesti, Natasya Chairani, Nining Dwi Setyowati, Syafiatul Elita Dewi, dan Andini Setio Mukti terimakasih sudah selalu kebersamai, memberikan kebahagiaan disetiap waktu, dan selalu ada dalam kehidupan apapun.
9. Terimakasih juga kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam kelancaran proses penyelesaian skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Semoga Allah selalu mencurahkan kebaikan dan keberkahan selalu kepada kalian.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan proposal skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan segala bentuk saran, masukan, maupun kritikan yang membangun dari berbagai pihak.

Wassalamu'alaikum Wr. wb

Kudus, 10 Agustus 2024

Penulis

Risya Amalia

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	i
Motto Dan Persembahan	iii
Halaman Pengesahan Penguji	Error! Bookmark not defined.
Pernyataan Keaslian Skripsi.....	iv
Abstrak	vi
<i>Abstract</i>	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran	xv
Bab I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Ruang Lingkup	12
1.3 Perumusan Masalah.....	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Kegunaan Penelitian.....	13
Bab Ii Tinjauan Pustaka	15
2.1 Landasan Teori	15
2.1.1 <i>Theory Of Planned Behavior</i> (Tpb).....	15
2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak (Wp).....	16
2.1.3 Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan	16
2.1.4 Kesadaran Pajak.....	17
2.1.5 Sanksi Pajak.....	18
2.1.6 Pelayanan Fiskus.....	18
2.1.7 Surat Paksa Perpajakan	19
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	25

2.4	Perumusan Hipotesis	26
2.4.1	Pengaruh Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	26
2.4.2	Pengaruh Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	27
2.4.3	Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	29
2.4.4	Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	30
2.4.5	Pengaruh Surat Paksa Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	31
Bab III	Metode Penelitian	33
3.1	Rancangan Penelitian	33
3.2	Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel	33
3.2.1	Variabel Dependen	34
3.2.2	Variabel Independen (X)	34
3.3	Jenis Dan Sumber Data	38
3.4	Populasi Dan Sampel	39
3.4.1	Populasi	39
3.4.2	Sampel	39
3.5	Pengumpulan Data	40
3.6	Pengolahan Data	41
3.7	Analisis Data	42
3.7.1	Analisis Regresi Linear Berganda	42
3.7.2	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	43
3.7.3	Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	45
Bab Iv	Hasil Penelitian Dan Pembahasan	46
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	46
4.2	Penyajian Data	46
4.3	Analisis Data	49
4.3.1	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	49

4.3.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	56
4.4 Pembahasan	60
4.4.1 Pengaruh Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.	60
4.4.2 Pengaruh Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	62
4.4.3 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	63
4.4.4 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.	65
4.4.5 Pengaruh Surat Paksa Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.	66
Bab V Penutup	68
5.1 Kesimpulan Penelitian.....	68
5.2 Keterbatasan Penelitian	69
5.3 Saran Penelitian.....	69
Daftar Pustaka	70
Lampiran	74

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 4. 1 Data Pengambilan Kuesioner	46
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4. 3 Usia Responden.....	47
Tabel 4. 4 Pendidikan Responden.....	48
Tabel 4. 5 Pekerjaan Responden	48
Tabel 4. 6 Nilai Loading Factor (LF) atau Outer Loading sebelum Eliminasi	50
Tabel 4. 7 Loading Factor (LF) atau Outer Loading setelah Eliminasi	52
Tabel 4. 8 Average Variance Extracted (AVE)	53
Tabel 4. 9 Cross Loading	54
Tabel 4. 10 Composite reliability.....	55
Tabel 4. 11 Cronbach's alpha.....	56
Tabel 4. 12 R-Square.....	57
Tabel 4. 13 Path Coefficient.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Grafik persentase Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Indonesia Tahun 2021-2022	3
Gambar 1. 2	Grafik Persentase kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Kabupaten Jepara Tahun 2019-2022	5
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Teoritis	25
Gambar 4. 1	Hasil Uji Outer Loading Sebelum Eliminasi	49
Gambar 4. 2	Hasil Uji Outer Loading Setelah Eliminasi	51
Gambar 4. 3	Hasil Uji Inner Model Teknik Bootstrapping.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	75
Lampiran 2. Data Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Jepara ...	82
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian.....	84
Lampiran 4 Data Responden.....	90
Lampiran 5 Tabulasi Responden.....	101
Lampiran 6 Hasil Output Smart PLS	135
Lampiran 7 Kuesioner Melalui Google Form.....	140
Lampiran 8 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner.....	141