

**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, SANKSI PAJAK, KUALITAS
PELAYANAN PAJAK, TAX AMNESTY DAN KESADARAN PAJAK
TERHADAP MOTIVASI WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK**
(Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Candisari)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna menyelesaikan studi akhir dan untuk
memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Stikubank Semarang



Oleh:

Nama : Ayu Ratnasari
NIM : 16.05.52.0149
Program Studi : S.1 Akuntansi

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS STIKUBANK (UNISBANK)
SEMARANG
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN



Skripsi ini telah memenuhi syarat dan kepada penyusun disetujui untuk melanjukan
ujian pendadaran skripsi dengan judul:

**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, SANKSI PAJAK, KUALITAS
PELAYANAN PAJAK, TAX AMNESTY DAN KESADARAN PAJAK
TERHADAP MOTIVASI WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK**
(Studi kasus wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Candisari)

Oleh:

Ayu Ratnasari

NIM: 16.05.52.0149

Program Studi S.1 Akuntansi
Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Stikubank (UNISBANK)
Semarang

Semarang, 2 Juli 2020

Dosen Pembimbing,

(Achmad Badjuri, SE., M.Si., Ak.)

NIDN: 0611117601

HALAMAN PENGESAHAN



PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, SANKSI PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, TAX AMNESTY DAN KESADARAN PAJAK TERHADAP MOTIVASI WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK (Studi kasus wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Candisari)

Oleh:
Ayu Ratnasari
NIM: 16.05.52.0149
Program Studi Strata 1 (S-1) Akuntansi

Hasil penelitian dalam skripsi ini telah dipertahankan di depan Dewan Pengaji Pendadaran Skripsi dan skripsi telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang pada tanggal:

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pengaji

(Achmad Badjuri, S.E., M.Si., Ak)

NIDN: 0611117601

Pengaji II

(Djoko Wahyudi, S.E., M.M)

NIDN: 0610105201

Pengaji III

(Andi Kartika, S.E., M.M)

NIDN: 0607027302

Mengetahui,
Fakultas Ekonomika dan Bisnis

(Dr. Euis Solihah, S.E., M.Si.)

NIDN: 0027037101



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ayu Ratnasari

NIM : 16.05.52.0149

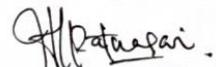
Program Studi : S.1 Akuntansi

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul: PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, SANKSI PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, TAX AMNESTY DAN KESADARAN PAJAK TERHADAP MOTIVASI WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK (Studi kasus wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Candisari) tidak terdapat keseluruhan maupun sebagian tulisan pihak lain yang saya ambil dengan cara menyalin, meniru dalam rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat atau pemikiran dari penulis lain yang seolah-olah saya akui sebagai tulisan saya sendiri dan tidak pula terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin dari tulisan pihak lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal yang saya sebutkan di atas baik dengan sengaja maupun tidak, maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi ini sebagai tulisan saya sendiri. Bila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan tindakan yang saya sebutkan di atas, saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dan hasil ujian skripsi ini.

Semarang, 2 Juli 2020

Yang menyatakan,



(Ayu Ratnasari)

MOTTO

“Karena sesungguhnya, sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”

-QS. Al-Insyirah: 5-

“Whatever the mind can conceive and believe, the mind can achieve.”

-selfmadeladies-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi yang telah saya selesaikan dengan maksimal ini saya persembahkan serta saya ucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Allah Subhanahu Wa-Ta'ala yang senantiasa mengabulkan doa-doa yang saya panjatkan dengan memberikan kemudahan serta kelancaran dalam penyusunan skripsi ini.
2. Diri saya sendiri yang telah berjuang untuk menyelesaikan skripsi ini hingga bisa mendapat gelar sarjana.
3. Ibu dan almarhum ayah saya yang menjadi motivasi terbesar saya dalam mencapai impian-impian saya selama ini
4. Keluarga dan sahabat yang selalu memberikan semangat, dukungan dan motivasi selama proses mengerjakan skripsi ini.
5. Bapak Achmad Badjuri, S.E., M.Si., Ca selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan ilmu, saran dan masukan serta semangat kepada saya selama menyelesaikan skripsi.
6. Keluarga besar almamater Universitas Stikubank.

(Ayu Ratnasari)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Allah Subhanahu Wa-Ta'ala atas berkah, rahmat, petunjuk, rasa cinta dan kasih-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi saya dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Kinerja Pajak, Tax Amnesty dan Kesadaran Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Membayar Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Candisari)”. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar sarjana akuntansi strata satu (S.1) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.

Penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini dapat saya selesaikan berkat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu saya dalam penyusunan laporan skripsi ini.

Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya saya sampaikan kepada:

1. Dr. Safik Faozi, S.H., M.Hum, selaku rektor Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang.
2. Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang.
3. Bapak Achmad Badjuri, S.E., M.Si., Akt., selaku Sekretaris Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang dan selaku dosen pembimbing yang telah memberikan kontribusi besar dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Cahyani Nuswandari, S.E., M.Si., Akt, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang.
5. Orang tua, kakak dan keluarga besar tercinta, yang telah mendoakan, memberikan motivasi serta dukungan baik moral maupun finansial.
6. Semua pihak yang telah mendoakan, membantu, memberi dukungan dalam proses saya menyelesaikan skripsi ini.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dalam kesempurnaan, oleh karena itu saya menerima kritik dan saran yang diberikan kepada saya demi perbaikan baik bagi skripsi ini dan diri saya di masa yang akan datang. Saya berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca.

Semarang, 2 Juli 2020

Ayu Ratnasari

ABSTRAK

Penelitian dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari pengetahuan pajak, sanksi pajak, kualitas kinerja pajak, tax amnesty dan kesadaran pajak terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak yang terdaftar di KPP Candisari.

Populasi penelitian ini di KPP Candisari yang terdaftar sebagai wajib pajak orang pribadi. Menggunakan Conviance Sampling sebagai metode pengambilan data dengan sampel sebanyak 100 responden yang diambil melalui metode survei menggunakan kuesioner kemudian hasilnya diolah menggunakan analisis regresi linear berganda.

Hasil dari penelitian adalah kesadaran pajak berpengaruh positif signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Sedangkan pengetahuan pajak, sanksi pajak, kualitas kinerja pajak dan tax amnesty tidak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

Kata Kunci : Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Kinerja Pajak, Tax Amensty, Kesadaran Pajak , Motivasi Wajib Pajak.

ABSTRACT

This study aims to analyze and test the effect of the variables examined in this study. The effects tested include the influence of Tax Knowledge, Tax Sanctions, Quality of Tax Performance, Tax Amnesty and Tax Awareness of the Taxpayers' Motivation in Paying Taxes (Case Study of Individual Taxpayers at Semarang Candisari KPP).

The population of this study is individual taxpayers registered at KPP Candisari Semarang. The sampling method uses Convenience sampling and the number of samples is 100 respondents. The primary data collection method used was a survey method using a questionnaire. Data taken from the questionnaire were analyzed using multiple linear regression models.

The results of this study indicate that tax awareness has a significant positive effect on taxpayer motivation in paying taxes. While tax knowledge, tax sanctions, the quality of tax services and tax amnesty has unsignificant in affect the motivation of taxpayers to pay taxes.

Keyword : Tax Knowledge, Tax Sanctions, Quality of Tax Performance, Tax Amnesty and Tax Awareness

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KAJIAN EMPIRIS DAN HIPOTESIS	
2.1. Tinjauan Pustaka.....	9
2.1.1. Teori Motivasi	9
2.1.2. Dasar-Dasar Perpajakan	10
2.1.2.1 Pengertian Pajak.....	10
2.1.2.2 Fungsi Pajak.....	12
2.1.2.3 Motivasi Wajib Pajak.....	14
2.1.2.4 Tata Cara Pemungutan Pajak.....	16
2.1.3. Pengetahuan Pajak	19

2.1.4. Sanksi Pajak.....	21
2.1.5. Kualitas Kinerja Pelayanan Pajak	22
2.1.6. Tax Amnesty	25
2.1.7. Kesadaran Pajak.....	29
2.2. Penelitian Terdahulu.....	30
2.3. Pengembangan Hipotesis	35
2.3.1. Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak	35
2.3.2. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak.....	36
2.3.3. Pengaruh Kualitas Kinerja Pelayanan Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak	37
2.3.4. Pengaruh Tax Amnesty Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak.....	38
2.3.5. Pengaruh Kesadaran Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak	39
2.4. Kerangka Pemikiran	40

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian	41
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian.....	41
3.2.1. Populasi	41
3.2.2. Sampel.....	41
3.3. Jenis dan Metode Pengumpulan Data.....	42
3.3.1. Jenis dan Sumber Data.....	42
3.3.2. Metode Pengumpulan Data	43
3.4. Definisi Konsep, Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	43
3.4.1. Motivasi Wajib Pajak.....	44
3.4.2. Pengetahuan Pajak	44
3.4.3. Sanksi Pajak.....	45
3.4.4. Kualitas Pelayanan Pajak	46
3.4.5. Tax Amnesty	47

3.4.6. Kesadaran Pajak.....	48
3.5. Teknik Analisis Data	49
3.5.1. Analisis Statistik Deskriptif.....	49
3.6. Uji Kualitas Data	49
3.6.1. Uji Validitas.....	49
3.6.2. Uji Reliabilitas	50
3.7 Uji Normalitas	51
3.8. Uji Asumsi Klasik	51
3.8.1 Uji Multikolinieritas	51
3.8.2 Uji Heteroskedastisitas	52
3.8.3 Analisis Regresi.....	53
3.9. Uji Model Penelitian	53
3.9.1 Uji Koefisien Determinasi	53
3.9.2 Uji F	53
3.9.3 Uji t	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Sampel	55
4.2. Deskripsi Objek Penelitian	56
4.3. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	60
4.3.1. Pengetahuan Pajak	61
4.3.2. Sanksi Pajak.....	62
4.3.3. Kualitas Pelayanan Pajak	63
4.3.4. Tax Amnesty	64
4.3.5. Kesadaran Pajak.....	65
4.3.6 Motivasi Wajib Pajak.....	66
4.4. Uji Kualitas Data	67
4.4.1. Uji Validitas.....	67
4.4.2. Uji Reliabilitas	69
4.5. Uji Normalitas	70
4.6. Uji Asumsi Klasik.....	71
4.6.1. Uji Multikolinieritas	71

4.6.2. Uji Heteroskedasitas	73
4.7. Analisis Data Regresi Linier Berganda.....	73
4.8. Uji Model	74
4.8.1 Koefisien Determinasi (R^2)	74
4.8.2 Uji F	75
4.8.3 Pengembangan Hipotesis	76
4.9. Pembahasan Hasil Penelitian.....	79
4.9.1 Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak	79
4.9.2 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak.....	80
4.9.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak	81
4.9.4 Pengaruh Tax Amnesty terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak.....	82
4.9.5 Pengaruh Kesadaran Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak	83

BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN DAN IMPLIKASI

5.1. Simpulan	85
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	85
5.3. Implikasi Penelitian	86
5.4. Saran	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Hasil Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 4.1. Pembagian Kuesioner	55
Tabel 4.2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.3. Data Responden Berdasarkan Jenis Usaha	57
Tabel 4.4. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	58
Tabel 4.5. Data Responden Berdasarkan Kepemilikan NPWP.....	59
Tabel 4.6. Data Responden Berdasarkan Pendidikan.....	59
Tabel 4.7. Statistik Variabel Pengetahuan Pajak.....	61
Tabel 4.8. Statistik Variabel Sanksi Pajak	62
Tabel 4.9 Statistik Variabel Kualitas Kinerja Pelayanan Pajak	63
Tabel 4.10 Statistik Variabel Tax Amnesty	64
Tabel 4.11 Statistik Variabel Kesadaran Pajak	65
Tabel 4.12 Statistik Variabel Motivasi Wajib Pajak.....	66
Tabel 4.13 Uji Validitas	68
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas	70
Tabel 4.15 Uji Normalitas.....	71
Tabel 4.16 Uji Multikolinieritas	72
Tabel 4.17 Uji Heteroskedasitas	73
Tabel 4.18 Ringkasan Analisis Regresi.....	74
Tabel 4.19 Koefisien Determinasi (R^2).....	75
Tabel 4.20 Uji F.....	76
Tabel 4.21 Uji t	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Kerangka Penelitian 40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 surat izin kuesioner	93
Lampiran 2 kuesioner.....	94
Lampiran 3 Tabulasi data.....	98
Lampiran 4 Hasil Olah Data.....	113
Lampiran 5 Catatan Konsultasi dan Bimbingan.....	155
Lampiran 6 Dokumentasi	160