

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN  
FISKUS, SANKSI PAJAK DAN KESADARAN WAJIB PAJAK  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

**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 : Ita Tia Syafitri**

**NIM : 17.05.52.0196**

**Program Studi : S.1 Akuntansi**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS STIKUBANK**

**SEMARANG**

**2021**

## HALAMAN PERSETUJUAN



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

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN  
FISKUS, SANKSI PAJAK DAN KESADARAN WAJIB PAJAK  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

Oleh :

**Nama** : Ita Tia Syafitri  
**NIM** : 17.05.52.0196  
**Program Studi** : S.1 Akuntansi

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS UNIVERSITAS STIKUBANK  
SEMARANG**

**Semarang, 8 Agustus 2021**

**Dosen Pembimbing**



**(Andi Kartika, SE., M.M)**

**NIDN : 0607027302**

---

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul  
**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, SANKSI  
PAJAK DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERDAPAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
ORANG PRIBADI**

Ditulis oleh  
NIM : 17.05.52.0196  
Nama : ITA TIA SYAFITRI

Telah dipertahankan di depan Tim Dosen Penguji Tugas Akhir dan diterima sebagai salah satu syarat  
guna menyelesaikan Jenjang Program S1 Program Studi pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.

Semarang, 01-09-2021  
Ketua



(ANDI KARTIKA, SE., M.M)  
NIDN. 0607027302

Sekretaris



(ELEN PUSPITASARI, Dr., S.E., M.Si)  
NIDN. 0611077903

Anggota



(JAENI, SE, M.Si, Ak. CA. CBV. CMA)  
NIDN. 0608076301

Mengetahui,  
Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang  
Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Dekan



(EUIS SOLIHA, Dr., S.E., M.Si)  
NIDN. 0027037101



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR/ SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa TUGAS AKHIR / SKRIPSI dengan Judul :

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, SANKSI PAJAK DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERDAPAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

yang telah diuji di depan tim penguji pada tanggal 20-08-2021, adalah benar hasil karya saya dan dalam TUGAS AKHIR /SKRIPSI ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik TUGAS AKHIR / SKRIPSI yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri.

Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah saya yang telah diberikan oleh Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang batal saya terima.

Semarang, 20-08-2021



Yang Menyatakan

(ITA TIA SYAFITRI)  
NIM. 17.05.52.0196

SAKSI 1  
Tim Penguji



(ANDIKARTIKA, SE., M.M)

SAKSI 2  
Tim Penguji



(ELEN PUSPITASARI, Dr., S.E., M.Si)

SAKSI 3  
Tim Penguji



(JAENI, SE, M.Si, Ak. CA, CBV, CMA)



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikasi elektronik yang diterbitkan Digisign Unisbank. Untuk memastikan keasliannya, silahkan scan QRCode dan pastikan diarahkan ke alamat <https://digisign.unisbank.ac.id>  
1/1

## **MOTTO**

- “Dan jangan kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus asa dari rahmat Allah, melainkan kaum yang kafir.” (QS. Yusuf : 87)
- “Kelemahan terbesar kita adalah saat menyerah. Cara pasti untuk sukses adalah selalu mencoba sekali lagi.” (Thomas Alva Edison)
- Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya (QS. Al-Baqarah 2: Ayat 286).

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua yang tiada hentinya mendoakan, memotivasi dan memberikan dukungan baik material maupun non material sehingga terselesaikannya skripsi ini.
2. Andi Kartika, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Almamaterku Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang
4. Nia Puspita Apriliyani, Dimas Ahmad Rizal, Rida Hidayanti, Galuh Intan Kusuma, Fryda Kusuma, Venna Yolistia Putri dan teman-teman saya semuanya yang telah membantu, memberikan motivasi, dukungan serta doa sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Ita Tia Syafitri

## ABSTRAK

Dalam memenuhi kewajiban perpajakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi wajib pajak dalam berperilaku taat atau tidak terhadap pajak. Hal ini membuat peneliti ingin melakukan riset dan mencoba mencari tahu faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepatuhan tersebut. Faktor yang digunakan untuk meneliti yang mempengaruhi kepatuhan yaitu pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak. Riset ini ditunjukkan pada wajib pajak orang pribadi di Kendal. Terutama yang memiliki usaha dan mempunyai pekerjaan bebas. Sampel yang digunakan sebanyak 120 wajib pajak. Peneliti ini menganalisis dengan metode regresi linier berganda dibantu program SPSS 25. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak, kesadaran yang dimiliki wajib pajak dan diterapkannya sanksi pajak meningkatkan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban seorang wajib pajak. Namun berbeda dengan kualitas pelayanan fiskus yang diberikan oleh aparat pajak tidak meningkatkan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan seorang wajib pajak.

**Kata Kunci: Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak.**

## **ABSTRACT**

*In fulfilling tax obligations, there are several factors that influence a taxpayer to behave obediently or not to tax. This makes researchers want to do research and try to find out what factors can affect compliance. The factors used to examine those that affect compliance are knowledge of taxation, quality of tax service services, tax sanctions and awareness of taxpayers. This research is shown to individual taxpayers in Kendal. Especially those who have businesses and have free work. The sample used is 120 taxpayers. This researcher analyzes with multiple linear regression method assisted by SPSS 25 program. The results of this study indicate that the knowledge of taxation owned by taxpayers, awareness of taxpayers and the application of tax sanctions increase compliance in fulfilling the obligations of a taxpayer. However, unlike the quality of tax services provided by the tax authorities, it does not increase compliance in fulfilling the tax obligations of a taxpayer.*

**Keywords:** *knowledge of taxation, quality of tax service, tax sanctions, taxpayer awareness and taxpayer compliance.*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah, karena berkat rahmat Allah dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul :“Pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kendal”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana Akuntansi Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Dalam proses penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Safik Faozi, SH., M.Hum selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang.
2. Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
3. Cahyani Nuswandari, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Progdi Akuntansi Universitas Stikubank Semarang.
4. Andi Kartika, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, serta memberikan saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

5. Dr. Elen Puspita, S.E., M.Si selaku dosen penguji yang telah berkenan meluangkan waktu untuk menguji dan memberikan saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Jaeni, S.E., M.Si., Ak., CA, CBV, CMA selaku dosen penguji yang telah berkenan meluangkan waktu untuk menguji dan memberikan saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Seluruh dosen Universitas Stikubank Semarang yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan kepada penulis.
8. Kedua orang tua yang tiada hentinya memberikan doa, dukungan dan motivasi.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan dengan segala kekurangannya. Untuk itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan dari penelitian ini. Akhir kata penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa-mahasiswi dan pembaca sekaligus demi menambah pengetahuan tentang skripsi.

Semarang, 20 Agustus 2021

Penulis



Ita Tia Syafitri

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Batasan Masalah .....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	10
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 Teori Atribusi .....	10
2.1.2 Pengetahuan Perpajakan .....	11
2.1.3 Kualitas Pelayanan Fiskus .....	11
2.1.4 Sanksi Pajak.....	11
2.1.4 Kesadaran Wajib Pajak.....	12
2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak .....	12
2.2 Penelitian Terdahulu .....	13

2.3 Pengembangan Hipotesis.....	22
2.4.1 Pemahaman Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	22
2.4.2 Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	23
2.4.3 Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	24
2.4.4 Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	25
2.4 Model Penelitian.....	26
<b>BAB III METODE DAN RENCANA PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1 Objek Penelitian .....	28
3.2 Populasi dan Sampel .....	28
3.2.1 Populasi .....	28
3.2.2 Sampel.....	28
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	29
3.4 Prosedur atau Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	29
3.5.1 Definisi Operasional.....	29
3.5.1.1 Pengetahuan Perpajakan (X1).....	29
3.5.1.2 Kualitas Pelayanan Fiskus (X2).....	30
3.5.1.3 Sanksi Pajak (X3) .....	31
3.5.1.4 Kesadaran Wajib Pajak (X4) .....	31
3.5.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	32
3.5.2 Pengukuran Variabel.....	36
3.6 Pengajuan Instrumen Penelitian .....	36
3.6.1 Uji Validitas .....	36
3.6.1 Uji Reliabilitas.....	37

3.7 Uji Asmsi Klasik .....	38
3.7.1 Uji Normalitas .....	38
3.7.2 Uji Multikolonieritas .....	38
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas .....	39
3.8 Metode Analisis Data .....	39
3.8.1 Regresi Linier Berganda.....	39
3.9 Pengujian Model Penelitian .....	40
3.9.1 Uji F.....	40
3.9.2 Uji Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ ) .....	41
3.10 Pengujian Hipotesis .....	41
3.10.1 Uji t .....	41
<b>BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
4.1 Deskripsi Populasi dan Sampel Statistik .....	42
4.2 Deskripsi Responden .....	42
4.3 Pengujian Instrumen Penelitian .....	44
4.3.1 Hasil Uji Validitas.....	44
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	46
4.4 Uji Asumsi Klasik .....	47
4.4.1 Hasil Uji Normalitas .....	47
4.4.2 Hasil Uji Multikolonieritas .....	48
4.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	50
4.5 Metode Analisis Data .....	51
4.5.1 Analisi Regresi Linier Berganda.....	51
4.6 Pengujian Model Penelitian .....	52

4.6.1 Hasil Uji F.....	52
4.6.2 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	53
4.7 Pengujian Hipotesis .....	54
4.7.1 Hasil Uji t .....	54
4.8 Pembahasan .....	55
4.8.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ..	55
4.8.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	56
4.8.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	56
4.8.4 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	57
BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN IMPLIKASI .....	59
5.1 Kesimpulan .....	59
5.2 Keterbatasan .....	59
5.3 Saran .....	59
5.4 Implikasi Penelitian .....	60
DAFTAR PUSTAKA .....	63
LAMPIRAN .....	68

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Tingkat Kepatuhan WP OP di KP2KP Kendal .....	3
Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	33
Tabel 4.1 Pembagian Kuesioner .....	42
Table 4.2 Deskripsi Responden.....	43
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas.....	45
Table 4.4 Hasil Uji Reliabilitas .....	47
Table 4.5 Hasil Uji Normalitas .....	48
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolonieritas .....	49
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	50
Tabel 4.8 Hasil Analisis Linier Berganda.....	51
Tabel 4.9 Hasil Uji F.....	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	53

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	27
------------------------------------	----



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Riset Penelitian .....	69
Lampiran 2 Surat Persetujuan Riset .....	70
Lampiran 3 Permohonan Pengisian Kuesioner .....	71
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian .....	72
Lampiran 5 Tabulasi Data .....	78
Lampiran 6 Output SPSS .....	94
Lampiran 7 Catatan Konsultasi dan Bimbingan .....	97
Lampiran 8 Hasil Turnitin .....	99
Lampiran 9 Berita Acara.....	103