

SKRIPSI

**PENGARUH SELF ASSESSMENT SYSTEM, SANKSI
PERPAJAKAN, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(PADA KPP PRATAMA KOTA MADIUN)**



**OLEH :
TARRA FANNY FEBRIANA
19126002**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA SURABAYA
2022**

SKRIPSI

PENGARUH *SELF ASSESSMENT SYSTEM*, SANKSI PERPAJAKAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (PADA KPP PRATAMA KOTA MADIUN)



OLEH :

TARRA FANNY FEBRIANA
19126002

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA SURABAYA
2022**

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan
untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan
dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



**PENGARUH SELF ASSESSMENT SYSTEM, SANKSI
PERPAJAKAN, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(PADA KPP PRATAMA KOTA MADIUN)**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Prasyarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi



OLEH :

TARRA FANNY FEBRIANA
19126002

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2022**



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Tarra Fanny Febriana
NPM : 19126002
Fakultas : Ekonomi
Prodi : Akuntansi
Judul : Pengaruh *Self Assessment System*, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Pada KPP Pratama Kota Madiun).

Pembimbing

Tanggal :

(Dr. Soffia Pudji Estiasih, M.M)

Mengetahui

Ketua Program Studi

Tanggal :

(Nia Yuniarsih, S.E., M.S.A)

SKRIPSI

**PENGARUH *SELF ASSESSMENT SYSTEM*, SANKSI PERPAJAKAN,
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(PADA KPP-PRATAMA KOTA MADIUN)**

Oleh

Tarra Fanny Febriana
19126002

Dipertahankan di depan Penguji

Pada Tanggal 21 Desember 2022

Ketua Tim Penguji



Dr. Lusy, M.S.A

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Lilik Indrawati, S.E., M.M

Ketua Program Studi



Nia Yuniarsih, S.E., M.S.A



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
PENGARUH *SELF ASSESSMENT SYSTEM*, SANKSI PERPAJAKAN,
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(PADA KPP PRATAMA KOTA MADIUN)

Oleh

Tarra Fanny Febriana
19126002

Telah Diuji dan Dipertahankan Dihadapan
Tim Penguji Skripsi
Pada Tanggal 21 Desember 2022

Ketua : Dr.Lusy, M.S.A

Anggota : 1. V.Devina, S.E., M.S.A

2. Dr. Soffia Pudji Estiasih

()
()
()



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Tarra Fanny Febriana
Fakultas / Prodi : Ekonomi / Akuntansi
Alamat asli : Jl. Darmo Mulyo Blok L. No.10, Madiun
No Identitas (KTP/SIM) : 3577014202980001

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH *SELF ASSESSMENT SYSTEM*, SANKSI PERPAJAKAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (PADA KPP PRATAMA KOTA MADIUN)

Adalah yang merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal, *working paper* atau bentuk lain yang dipublikasikan secara umum. Skripsi (Tugas Akhir) ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai dengan kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan. Apabila dikemudian hari adanya bukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil dari pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika termasuk pencabutan gelar Kersajanaan.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan dengan sebenar-benarnya dengan penuh tanggung jawab dan intergrasi.

Hormat Saya



Tarra Fanny Febriana

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul :

“Pengaruh *Self Assessment System*, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada

KPP Pratama Kota Madiun”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak) program strata satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.

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

1. Ibu Lilik Indrawati, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.
2. Ibu Nia Yuniarsih, S.E.,M.S.A. selaku Ketua Program Studi dan dosen wali Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.
3. Ibu Dr. Soffia Pudji Estiasih, M.M selaku dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
4. Ibu Dr.Lusy, M.S.A selaku dosen penguji 1 (satu) yang sudah banyak membantu memberikan kritik dan saran terhadap skripsi saya.
5. Ibu V.Devina, S.E., M.S.A selaku dosen penguji 2 (dua) yang sudah banyak membantu memberikan kritik dan saran terhadap skripsi saya.





6. KPP Pratama Kota Madiun terutama Bapak Bangun Swasono selaku Kepala Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal dan Bapak Yana Rizky Novianto selaku Pelaksana Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal KPP Pratama Kota Madiun yang sudah banyak membantu serta memberikan saran dalam proses penelitian saya.
7. Orang tua tercinta Ibu Eli Setiyawardani yang telah memberikan kasih sayang tulus, doa, motivasi dan dukungan penuh kepada saya.
8. Keluarga tercinta Mbah Saini, Ibu Ramini, Bapak Suprianto, Kristivanus, Rachel, Fannisa, Ibu Eny yang senantiasa memberikan semangat, motivasi dan dukungan serta doa yang tulus selama saya menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman terkasih Natalia, Dana, Elga, Ibu Rosa yang selalu memberikan semangat dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Tak ada gading yang tak retak, demikian dengan skripsi ini yang memiliki kekurangan dimana kiranya pembaca dapat memberikan kritik dan saran agar memperoleh hasil yang lebih baik lagi.

Surabaya, Desember 2022

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Teori Perilaku Terencana (<i>Theory Planned Behavior</i>)	8
2.1.2 Pengertian Pajak.....	9
2.1.3 <i>Self Assessment System</i>	11
2.1.4 Sanksi Perpajakan	15
2.1.5 Kualitas Pelayanan	17
2.1.6 Wajib Pajak	18
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.2.1 Penelitian oleh Nuryasinnisa (2021)	23
2.2.2 Penelitian oleh Mulyanto (2020).....	24
2.2.3 Penelitian oleh Manik (2018).....	24
2.2.4 Penelitian oleh Wakari <i>et al</i> (2021)	25
2.3 Rerangka Pemikiran	26
2.5 Hipotesis Penelitian.....	28
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Obyek Penelitian	30





3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data.....	30
3.3 Variabel Penelitian	31
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	32
3.5 Populasi dan Sampel	33
3.6 Teknik Analisa Data.....	34
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif	35
3.6.2 Pengujian Kualitas Data	35
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	37
3.6.4 Uji Kelayakan Model (<i>Goodness of Fit</i>).....	39
3.6.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	39
3.6.6 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	40
3.6.7 Uji Hipotesis	41
BAB 4 HASIL PENELITIAN	42
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	42
4.1.1 Sejarah Singkat KPP Pratama Kota Madiun	42
4.1.2 Visi dan Misi KPP Pratama Kota Madiun	42
4.1.3 Wewenang dan Peran KPP Pratama Kota Madiun	43
4.1.4 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Madiun...	44
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	44
4.2.1 Karakteristik Responden	44
4.3 Pembahasan dan Analisa Data	45
4.3.1 Analisis Statistik Deskriptif	45
4.3.2 Uji Validitas	50
4.3.3 Uji Reliabilitas	50
4.3.4 Uji Asumsi Klasik.....	51
4.3.7 Uji Koefisien Determinasi	55
4.3.8 Uji Hipotesis	55
BAB 5 PENUTUP	60
5.1 Simpulan	60
5.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	63

DAFTAR TABEL

TABEL	HALAMAN
Tabel 2. 1 Tabel Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Sekarang	24
Tabel 2. 2 Tabel Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Sekarang	24
Tabel 2. 3 Tabel Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Sekarang	25
Tabel 2. 4 Tabel Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Sekarang	26
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	33
Tabel 3. 2 Skala <i>Likert</i>	35
Tabel 3. 3 Interpretasi Nilai Rata – Rata (Mean)	36
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4. 4 Interval Kelas	45
Tabel 4. 5 Frekuensi Jawaban Responden Variabel <i>Self Assessment System</i> (X_1)	46
Tabel 4. 6 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Sanksi Perpajakan (X_2)	47
Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X_3)	48
Tabel 4. 8 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	49
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikoleneartitas	51
Tabel 4. 10 Hasil Uji <i>Kolmogrov-Smirnov</i>	52
Tabel 4. 11 Tabel ANOVA	53
Tabel 4. 12 Uji Regresi Linear Berganda.....	53
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi	55
Tabel 4. 14 Hasil Uji Hipotesis	55



DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	HALAMAN
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	27
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual	28
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi KPP Pratama Kota Madiun	44
Gambar 4. 2 Grafik <i>Scatterplot</i>	51

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/penggunaan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	HALAMAN
LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN	68
LAMPIRAN 2 TABULASI DATA	71
LAMPIRAN 3 UJI VALIDITAS DAN NORMALITAS	82
LAMPIRAN 4 UJI ASUMSI KLASIK	88
LAMPIRAN 5 UJI KELAYAKAN MODEL	90
LAMPIRAN 6 UJI REGRESI LINEAR BERGANDA	91
LAMPIRAN 7 UJI KOEFISIEN DETERMINASI DAN UJI HIPOTESIS	92
LAMPIRAN 8 DAFTAR TABEL R TABEL	93

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/penggunaan akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



ABSTRAK

Pengaruh *Self Assessment System*, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Pada KPP Pratama Kota Madiun)

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar di Indonesia. Pajak juga memberikan kontribusi yang cukup besar pada penerimaan negara. Namun, kepatuhan wajib pajak masih menjadi masalah yang sering ditemui. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel-variabel *self assessment system*, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajaknya. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Madiun. Responden dalam penelitian ini sebanyak 100 responden, yang dipilih melalui *random sampling*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *self assessment system*, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata kunci : *self assessment system*, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, kepatuhan wajib pajak



ABSTRACT

The Effect of Self-Assessment System, Tax Sanctions, and Service Quality on the Level of Compliance of Individual Taxpayers

(In KPP Pratama Kota Madiun)

Taxes are one of the largest sources of income in Indonesia. Taxes also make a considerable contribution to state revenues. But taxpayer compliance is still a frequent problem. This study aims to examine the effect of self-assessment system variables, tax sanctions and service quality on the level of compliance of individual taxpayers in paying their taxes. This research was conducted at the Madiun City Primary Tax Service Office. There were 100 respondents in this study, who were selected through random sampling. The analysis technique used in this study used multiple regression analysis. The results of this study show that the self-assessment system, and the quality of service affect the level of compliance of individual taxpayers. Meanwhile, tax sanctions have no effect on the level of compliance of individual taxpayers.

Keywords: self-assessment system, tax sanctions, quality of service, taxpayer compliance

