

SKRIPSI

**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN,
KUALITAS PELAYANAN FISKUS, SANKSI PAJAK, DAN
TAX AMNESTY TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI
(STUDI KASUS KPP PRATAMA SAWAHAN)**



OLEH :

JESHELLA NOVITALIA

19120066

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

SKRIPSI

**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, KUALITAS
PELAYANAN FISKUS, SANKSI PAJAK, DAN *TAX AMNESTY*
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

(STUDI KASUS KPP PRATAMA SAWAHAN)

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.



Oleh :

JESHELLA NOVITALIA

19120066

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

SURABAYA

2022

**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, KUALITAS
PELAYANAN FISKUS, SANKSI PAJAK, DAN *TAX AMNESTY*
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

(STUDI KASUS KPP PRATAMA SAWAHAN)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Prasyarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi



Oleh :

JESHELLA NOVITALIA

19120066

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.



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Jeshella Novitalia
NPM : 19120066
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Akuntansi
Judul : Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sanksi pajak, dan tax amnesty terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Pembimbing

Tanggal: 5 Januari 2023



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

Mengetahui

Ketua Program Studi

Tanggal: 5 Januari 2023



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

SKRIPSI

**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, KUALITAS
PELAYANAN FISKUS, SANKSI PAJAK, DAN *TAX AMNESTY*
TERHADAP KEPATUHAM WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

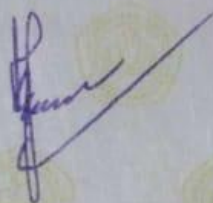
Oleh

Jeshella Novitalia

19120066

Dipertahankan di depan Penguji
Pada tanggal 5 Januari 2023

Ketua Tim Penguji



(Dra. Jeanne Asteria Wawolangi, M.Si., Ak)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, KUALITAS
PELAYANAN FISKUS, SANKSI PAJAK, DAN *TAX AMNESTY*
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

Oleh

Jeshella Novitalia

19120066

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan

Tim Penguji Skripsi

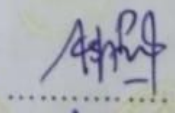
Pada Tanggal 5 Januari 2023

Tim Penguji:

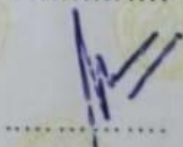
Ketua : Dra. Jeanne Asteria Wawolangi, M.Si., Ak



Anggota : 1. Dr. Anita Permatasari, M.M., Ak



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



DATA MAHASISWA SKRIPSI

Bersama ini saya sampaikan data sebagai berikut :

1. Nama : Jeshella Novitalia
2. NPM : 19120066
3. Alamat : Wonokitri Besar 41 b
4. Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 27 Januari 2001
5. No. Handphone : 087859839321
6. Program Studi : Akuntansi
7. Fakultas : Ekonomi
8. Judul Skripsi (Bahasa Indonesia)
: Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan,
Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak dan *Tax
Amnesty* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang
Pribadi (Studi Kasus KPP Pratama Sawahan)
9. Judul Skripsi (Bahasa Inggris)
: *The Influence of Understanding of Tax
Regulations, Quality of Tax Service, Tax Sanctions
and Tax Amnesty on Individual Taxpayer
Compliance (Case Study of KPP Pratama Sawahan)*

Demikian data ini saya buat dengan sebenarnya, dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 23 Desember 2022



Jeshella Novitalia

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Jeshella Novitalia
NPM : 19120066
Alamat Asli : Jl. Wonokitri Besar 41-B

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul pengaruh pemahaman peraturan perpajakan pelayanan fiskus sanksi pajak dan *tax amnesty* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal, atau bentuk lain. skripsi ini sepenuhnya merupakan murni hasil kerja saya dan seluruh sumber daya yang menjadi rujukan dalam bentuk karya ilmiah telah saya cantumkan sesuai dengan arahan dan ketentuan akademik yang berlaku secara umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi laporan ini.

Jika di kemudian hari terbukti saya telah melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika termasuk pencabutan gelar kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggung jawab.

Surabaya, 23 Desember 2022

Hormat Saya,



Jeshella Novitalia

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan karunia-Nya peneliti mampu menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sanksi pajak, dan tax amnesty terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi”** dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak) program strata satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.

Peneliti juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada seluruh pihak yang terlibat membantu dalam proses penyusunan skripsi ini dalam mengatasi kendala-kendala yang ada selama penelitian berlangsung, diantaranya kepada:

1. Romo Adrian Adiredjo, S.T.L., M.A. selaku Rektor Universitas Darma Cendika Surabaya yang telah memberikan fasilitas kepada peneliti selama proses penulisan skripsi,
2. Lili Indrawati, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi, dosen pengajar serta Penguji yang telah banyak memberikan arahan dalam perkuliahan selama 7 (tujuh) semester dan juga selama proses penulisan skripsi,
3. Nia Yuniarsih SE, MSA selaku Kepala Program Studi (Kaprodi) Manajemen dan dosen wali yang selalu memberikan saran, kritik serta bantuan selama peneliti menjalani perkuliahan selama 7 (tujuh) semester,
4. Nia Yuniarsih SE, MSA selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing peneliti menyelesaikan skripsi hingga garis akhir,
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu kepada penulis sehingga bisa berguna dalam penyusunan skripsi peneliti,
6. Kepada seluruh keluarga peneliti, terkhususnya kepada kedua Orang Tua yang selalu memberikan dukungan dan doa tanpa henti,
7. Kepada teman seperjuangan Dina Novita, Virronica Ninuk, Flora, Hana Vania dan orang special bagi peneliti Zakaria Aji R yang senantiasa mendukung dan menyemangati peneliti, dan teman-teman dari Ak.B'19,

8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan, semangat dan doa dalam proses perkuliahan hingga bisa mendapatkan gelar sarjana.

Tidak ada yang sempurna di dunia ini begitupun dengan penyusunan skripsi ini juga memiliki kekurangan, kiranya para pembaca bisa memberikan kritik serta saran guna memperoleh hasil yang lebih baik. Kepada para pihak peneliti selanjutnya kiranya mampu mengolah dan mendalami setiap variabel yang telah disebutkan oleh peneliti. Atas perhatiannya peneliti mengucapkan terima kasih.

Surabaya, 23 Desember 2022

Jeshella Novitalia

NPM : 19120066



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Perpajakan.....	8
2.1.1.1 Pengertian Perpajakan.....	8
2.1.1.2 Fungsi Pajak.....	8
2.1.1.3 Wajib Pajak.....	9
2.1.1.4 Pajak Penghasilan.....	10
2.1.2 Pemahaman Peraturan Perpajakan	10
2.1.2.1 Pengertian Peraturan Pajak.....	10
2.1.2.2 Indikator Pemahaman Peraturan Perpajakan.....	11
2.1.3 Kualitas Pelayanan Fiskus	12
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Fiskus.....	12
2.1.3.2 Indikator Pelayanan Fiskus	13
2.1.4 Sanksi Pajak.....	14
2.1.4.1 Pengertian Sanksi Pajak	14
2.1.4.2 Indikator Sanksi Pajak.....	14
2.1.5 <i>Tax Amnesty</i>	15
2.1.5.1 Pengertian <i>Tax Amnesty</i>	15



2.1.5.2 Indikator <i>Tax Amnesty</i>	17
2.1.6 Kepatuhan Wajib Pajak.....	17
2.1.6.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.....	17
2.1.6.2 Syarat Menjadi Wajib Pajak Patuh.....	19
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Rerangka Pemikiran.....	25
2.4 Kerangka Konseptual.....	27
2.5 Hipotesis Penelitian	27
BAB 3 METODE PENELITIAN	32
3.1 Objek Penelitian.....	32
3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data.....	32
3.2.1 Pendekatan Penelitian	32
3.2.2 Sumber Data.....	32
3.3 Variabel Penelitian.....	32
3.3.1 Variabel Independen atau Variabel Bebas	32
3.3.2 Variabel Dependen atau Variabel Terikat.....	33
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya	33
3.5 Populasi dan Sampel.....	38
3.5.1 Populasi	38
3.5.2 Sampel	38
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data.....	39
3.6.1 Metode	39
3.6.1.1 Metode Kuesioner	39
3.6.1.2 Metode Observasi.....	39
3.6.2 Teknik Analisis Data.....	40
3.6.2.1 Uji Validitas	40
3.6.2.2 Uji Reliabilitas.....	41
3.6.2.3 Uji Asumsi Klasik	42
3.6.2.3.1 Uji Normalitas	42
3.6.2.3.2 Uji Multikolinearitas	43
3.6.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas	43
3.6.2.3.4 Uji Autokorelasi	44
3.6.2.4 Uji Regresi Linear Berganda.....	45
3.6.2.5 Uji kelayakan model (Uji F).....	45

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Bermanya dipergunakan
 untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran hak cipta yang dilakukan
 dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



3.6.2.6	Koefisien Determinasi (R^2)	46
3.6.2.7	Uji t.....	47
BAB 4 HASIL PENELITIAN		48
4.1	Deskripsi Obyek Penelitian.....	48
4.1.1	Sejarah Singkat KPP	48
4.1.2	Visi Misi KPP	49
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	51
4.2.1	Karakteristik Responden.....	51
4.2.1.1	Jenis Kelamin	50
4.2.1.2	Usia	52
4.2.1.3	Statistik Deskriptif.....	53
4.3.1	Uji Validitas	55
4.3.2	Uji Reliabilitas	58
4.3.3	Uji Asumsi Klasik.....	60
4.3.3.1	Uji Normalitas	59
4.3.3.2	Uji Multikolinieritas	59
4.3.3.3	Uji Heteroskedastisitas	61
4.3.3.4	Uji Autokorelasi	62
4.3.4	Uji Pengaruh Linear	63
4.3.5	Uji Kelayakan Model (Uji F).....	63
4.3.6	Koefisien Determinan (R^2).....	64
4.3.7	Uji t	66
4.3.8	Pembahasan dan Analisis.....	68
BAB 5 PENUTUP		74
5.1	Simpulan	74
5.2	Saran	75
DAFTAR PUSTAKA		76
LAMPIRAN.....		77

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.



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Peneliti Dahulu dan Sekarang	21
Tabel 3.1 Skala Likert	34
Tabel 3.2 Pedoman Interpretasi	45
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4.3 Statistic Deskriptif	52
Tabel 4.4 Uji Validitas	53
Tabel 4.5 Uji Realibilitas	58
Tabel 4.6 Uji Multikolinearitas	60
Tabel 4.7 Uji Auto Korelasi	63
Tabel 4.8 Uji Agresi Linear Berganda	64
Tabel 4.9 Uji Kelayakan Model (Uji F)	65
Tabel 4.10 Uji R ²	66
TABEL 4.11 Uji t.....	67



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran	26
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	27
Gambar 4.1 Kantor DJP	47
Gambar 4.2 Logo KPP	48
Gambar 4.3 Uji Normalitas	59
Gambar 4.4 Uji Heterokedastisitas	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuisisioner	77
Lampiran 2 Tabulasi Kuisisioner.....	80
Lampiran 3 Hasil Olah Data Kuisisioner.....	87



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

ABSTRAK

Pajak menurut Pasal 1 UU No.28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan adalah "kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang- Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat". Orang yang membayar pajak bisa dikatakan sebagai wajib pajak, Setiap wajib pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, wajib mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan wajib pajak dan akan diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam penyampaian administrasi perpajakan yang digunakan sebagai identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan populasi yaitu KPP Pratama Sawahan Surabaya yang telah memiliki NPWP dan berusia minimal 17 tahun dengan jumlah responden sebanyak 100 responden. Sample yang digunakan pada penelitian ini menggunakan Teknik *non probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner.

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan program SPSS 25, Diperoleh hasil bahwa variabel Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan Sanksi Pajak dan *Tax amnesty* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi secara signifikan dengan pengambilan uji t kurang dari 0,05, maka dapat dikatakan berpengaruh secara signifikan

Kata Kunci : Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, *Tax Amnesty*, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi



ABSTRACT

Taxes according to Article 1 of Law No.28 of 2007 concerning general provisions and tax procedures are "mandatory contributions to the state owed by individuals or entities that are compelling based on law, with no direct reciprocity and are used for state purposes for the greatest prosperity of the people". Every taxpayer who has fulfilled the subjective and objective requirements in accordance with the provisions of tax legislation, is obliged to register at the Directorate General of Taxes office whose working area covers the residence or domicile of the taxpayer and will be given a Taxpayer Identification Number (NPWP). Taxpayer Identification Number (NPWP) is a number given to taxpayers as a means of delivering tax administration which is used as a taxpayer's identity in carrying out their taxation rights and obligations.

In this study using quantitative research methods with a population of KPP Pratama Sawahan Surabaya who already have NPWP and are at least 17 years old with a total of 100 respondents. The sample used in this study used a non-probability sampling technique with a purposive sampling approach. Data collection techniques using questionnaires.

Based on the results of data processing using the SPSS 25 program, it is found that the variables of Understanding Tax Regulations and the Quality of Fiscal Services have no effect on individual taxpayer compliance, while Tax Sanctions and Tax amnesty affect individual taxpayer compliance significantly by taking the t test less than 0.05, so it can be said to have a significant effect.

Keywords: Understanding of Tax Regulations, Quality of Fiscal Services, Tax Sanctions, Tax Amnesty, Compliance of Individual Taxpayers

