

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK**

**DALAM MEMENUHI KEWAJIBANNYA
(Studi pada Wajib Pajak yang Terdaftar di KP2KP Kendal)**



SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
Universitas Wahid Hasyim**

Disusun Oleh :

Nur Alfi Dwi Jayanti

151020057

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS WAHID HASYIM

SEMARANG

2019

PENGESAHAN SKRIPSI

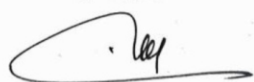
Nama : Nur Alfi Dwi Jayanti
Nomor Induk Mahasiswa : 151020057
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Akuntansi
Judul Usulan : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajibannya (Studi pada wajib pajak yang terdaftar di KP2KP Kendal)

Telah diuji di hadapan dewan penguji pada tanggal 15 Agustus 2019 dan dinyatakan

LULUS

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

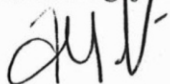
1. Dosen penguji I



Khanifah, SE.,M.Si,Akt.,CA

NPP : 03.05.1.0130

2. Dosen Penguji II



Rosida Dwi Ayuningtyas,SE.,M.EK

NPP : 03.14.1.0287

1. Dosen Pembimbing I



Dr. Maskudi, SE.,MM

NPP : 03.11.1.0198

2. Dosen Pembimbing II



Ernawati Budi Astuti, SE.,M.Si

NIP : 197610132005012002

Semarang, 15 Agustus 2019

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Khanifah, SE.,M.Si,Akt.,CA

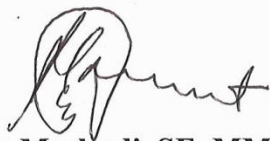
NPP : 03.05.1.0.0130

PERSETUJUAN USULAN PENELITIAN

Nama Penyusun : Nur Alfi Dwi Jayanti
Nomor Induk Mahasiswa : 151020057
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Akuntansi
Judul Usulan : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajibannya (Studi pada wajib pajak orang pribadi yang terdiri di KPP Pratama Kendal)
Dosen Pembimbing I : Maskudi, SE.,MM.
Dosen Pembimbing II : Ernawati Budi Astuti, SE.,M.Si.

Semarang, 2 April 2019

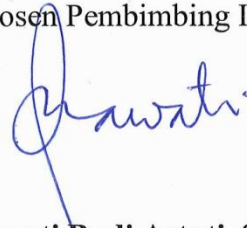
Dosen Pembimbing I



(Dr. Maskudi, SE.,MM.)

NPP. 03.11.1.0198

Dosen Pembimbing II



(Ernawati Budi Astuti, SE.,M.Si)

NIP. 197610132005012002

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan di Kabupaten Kendal pada tahun 2019. Penelitian ini bersifat kausal komparatif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel diambil dengan teknik *insidental sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan data yang terkait dengan masalah penelitian dilakukan menggunakan metode kuesioner. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dalam bentuk pertanyaan tertutup. Data diambil pada bulan Mei 2019.

Hasil Penelitian dari 100 responden, menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan Kabupaten Kendal tahun 2019 berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai signifikansi sama besarnya dengan nilai $\alpha(0,000)$. Dari hasil uji signifikansi terlihat nilai probabilitas sebesar $0,00 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak. Dengan demikian pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak secara simultan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak, signifikan sehingga hipotesis alternative (H_a) diterima. Hasil ini menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Pegawai Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine Tax Awareness Awareness and Service Quality of Tax Employees on Taxpayer Compliance.

This research was conducted at the Taxation Service, Counseling and Consultation Office in Kendal Regency in 2019. This research is causal comparative with a quantitative approach. Samples were taken by incidental sampling technique, with a total sample of 100 respondents. Data collection methods related to the research problem were carried out using a questionnaire method. Data collection techniques using a questionnaire in the form of closed questions. Data taken in May 2019.

The results of the study of 100 respondents, showed that Taxpayer Awareness and Quality of Tax Employee Services at Kendal Regency's Office of Service, Counseling and Tax Consultation in 2019 had an effect on Taxpayer Compliance. The results of the calculations that have been carried out obtained significance value equal to the value of alpha (0,000). From the results of the significance test, the probability value is $0.00 < 0.05$, so that H_0 is rejected. Thus the influence of Taxpayer Awareness and Tax Employee Services simultaneously influences Taxpayer Compliance, so that the alternative hypothesis (H_a) is accepted. This result shows that there is a significant relationship between Taxpayer Awareness and Tax Employee Service Quality on Taxpayer Compliance.

Keywords: *Taxpayer Awareness, Tax Employee Services, Mandatory Compliance Tax*

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nur Alfi Dwi Jayanti

NIM : 151020057

Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “ **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajibannya (Studi pada wajib pajak yang terdaftar di KP2KP Kendal)** ” adalah hasil penelitian dan tulisan saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang mengutip atau dirujuk pada sumbernya.

Semarang, 15 Agustus 2019



Nur Alfi Dwi Jayanti

NIM. 151020057

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al Insyirah: 6)

“Memulai dengan penuh keyakinan

Menjalankan dengan penuh keikhlasan

Menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan”

(Anonim)

PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Ibu saya Aslimah dan Ayah saya Utoro (Alm) orang tua yang senantiasa mengiringi penulis dalam doa, kasih sayang, bimbingan serta dorongan semangat yang tiada henti.
2. Kakaku Pujiono, Rika Efi Triana dan Wahyu Dewi Nurhayati yang selalu memberikan semangat dan doa serta memberi nasihat.
3. Almamaterku, Universitas Wahid Hasyim Semarang.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah, puji dan syukur saya panjatkan kepada ALLAH SWT yang telah senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam memperoleh gelar sarjana ekonomi program studi akuntansi pada fakultas ekonomi Universitas Wahid Hasyim Semarang. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna yang disebabkan adanya keterbatasan penulis, baik pengetahuan dan pengalaman. Terdapat banyak pihak yang memberikan bantuan moril dan materiil baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini. Sehubungan dengan hal tersebut, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

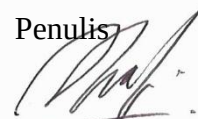
1. Bapak Prof. Dr. Mahmutarom, HR, S.H., M.H selaku Rektor Universitas Wahid Hasyim Semarang.
2. Ibu Khanifah, SE, M.Si, Akt, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Wahid Hasyim Semarang.
3. Bapak Dr. Maskudi, SE.,MM. selaku dosen pembimbing I dan Ibu Ernawati Budi Astuti, SE, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan kritik dan saran yang berharga untuk kesempurnaan skripsi ini.
4. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Wahid Hasyim Semarang.

5. Bapak dan Ibu tercinta, yang telah memberikan do'a dan dukungan, baik secara moril maupun materiil serta kasih sayang yang tulus sehingga penulis selalu tetap dalam lindungan-Nya. Keluargaku menjadi sumber semangat untuk menyelesaikan studi ini.
6. Semua teman-teman akuntansi angkatan 2015 terutama kelas akuntansi A2 maupun teman-teman dari luar Fakultas Ekonomi yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
7. Orang terkasihku mas Sobirin yang selalu memberikan dukungan dan nasehat serta semangat.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini, terima kasih atas doa, dukungan, bantuan dan kerjasamanya sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik dan lancar.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, sehingga penulis dengan terbuka menerima kritik dan saran dari semua pihak yang nantinya akan bermanfaat bagi penulis. Penulis juga berharap, skripsi ini bisa memberikan manfaat, wawasan, informasi dan tambahan ilmu pengetahuan bagi semua pihak khususnya dalam bidang ekonomi akuntansi.

Semarang, 15 Agustus 2019

Penulis



Nur Alfi Dwi Jayanti

DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
PERNYATAAN ORIENTASI SKRIPSI.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	11

BAB II	TINJAUAN PUSTAKA.....	12
	2.1 Landasan Teori.....	12
	2.1.1 Teori Kepatuhan.....	12
	2.1.2 Teori Pembelajaran Sosial.....	12
	2.1.3 Teori Kepentingan.....	13
	2.2 Kepatuhan Wajib Pajak.....	14
	2.2.1 Pengertian Kepatuhan.....	14
	2.2.2 Bentuk Kepatuhan Wajib Pajak.....	16
	2.2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Pajak....	16
	2.2.4 Identifikasi Kepatuhan Wajib Pajak.....	18
	2.3 Kesadaran Wajib Pajak.....	19
	2.4 Hambatan Pembayaran Pajak.....	20
	2.5 Pelayanan Pajak.....	21
	2.5.1 Pengertian Pelayanan.....	21
	2.5.2 Kriteria Penilaian Pelayanan Perpajakan.....	22
	2.6 Penelitian Terdahulu.....	24
	2.7 Kerangka Pemikiran.....	29
	2.7.1 Paradigma Penelitian.....	30

2.8 Hipotesis Penelitian.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Jenis Penelitian.....	33
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	33
3.2.1 Variabel Penelitian.....	33
3.2.2 Definisi Operasional Variabel.....	36
3.3 Populasi dan Sampel.....	37
3.4 Sumber data dan Metode Pengumpulan Data.....	38
3.5 Pengukuran Variabel.....	39
3.6 Uji Coba Instrumen.....	40
3.7 Analisis Data.....	41
3.7.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	41
3.7.2 Pengujian Asumsi Klasik.....	42
3.7.3 Pengujian Hipotesis.....	44
3.7.4 Uji Parsial (Uji T-test).....	46
3.7.5 Uji Simultan (Uji F-test).....	47
3.7.6 Uji Determinasi (Uji R-Square).....	48

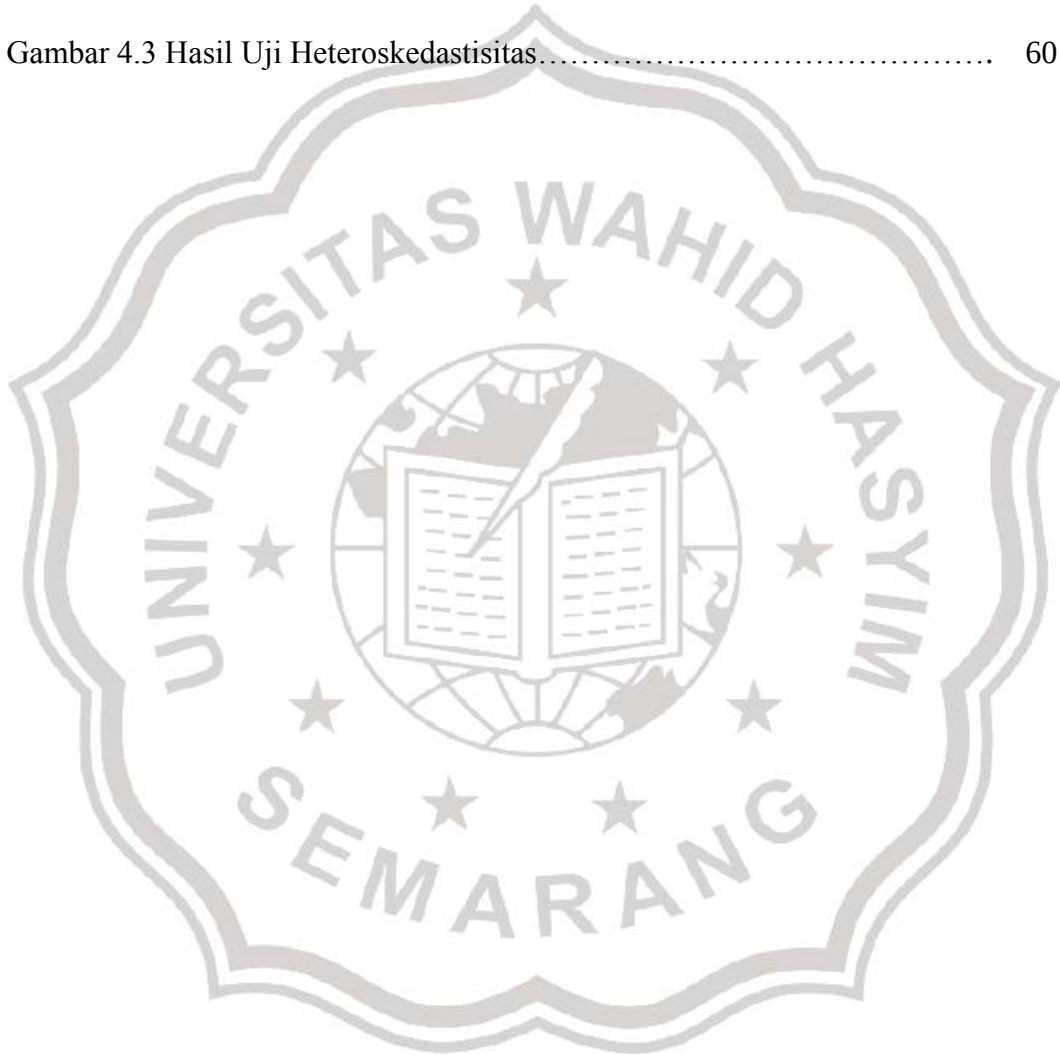
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
	4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	49
	4.1.1 Deskripsi data umum.....	49
	4.1.2 Deskripsi Data Khusus.....	53
	4.2 Analisis Data.....	54
	4.2.1 Uji Instrumen.....	54
	4.2.2. Uji Asumsi Klasik.....	56
	4.2.2.1. Uji Normalitas.....	56
	4.2.2.2 Uji Heterokedastisitas.....	60
	4.2.2.3 Uji Multikolinieritas.....	62
	4.2.3 Pengujian Hipotesis.....	63
	4.2.3.1 Pengujian Regresi Linier Berganda.....	63
	4.2.4 Pembahasan.....	66
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
	5.1 Kesimpulan	69
	5.2 Saran.....	70
	Daftar Pustaka.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Target dan realisasi penerimaan pajak.....	3
Tabel 1.2	: Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KP2KP Kendal.....	5
Tabel 2.1	: Penelitian terdahulu.....	25
Tabel 3.1	: Ringkasan variabel, indikator, skala pengukuran.....	33
Tabel 3.2	: Kisi-kisi instrumen penelitian.....	40
Tabel 4.1.	:Validitas kesadaran wajib pajak.....	54
Tabel 4.2	:Reliabilitas Kesadaran Wajib Pajak.....	54
Tabel 4.3	:Validitas kualitas pelayanan.....	55
Tabel 4.4	:Reliabilitas kualitas pelayanan.....	55
Tabel 4.5	:Validitas kepatuhan wajib pajak.....	55
Tabel 4.6	:Reliabilitas kepatuhan wajib pajak.....	56.
Tabel 4.7	:Hasil Uji Normalitas.....	57
Tabel 4.8	: Hasil Uji Glejser.....	61
Tabel 4.9	:Uji Multikolinieritas.....	62
Tabel 4.11	:Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Uji T.....	63
Tabel 4.12	:Hasil Uji Regresi Linier Berganda Uji F.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teoritis.....	31
Gambar 4.1 Histogram Hasil Uji Normalitas.....	59
Gambar 4.2 Grafik Normal Plot Hasil Uji Normalitas.....	59
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	60



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat ijin dari KP2KP Kendal.....	76
Lampiran 2. Data kuisisioner.....	77
Lampiran 3. Data rekap kuisisioner.....	80
Lampiran 4. Hasil uji validitas.....	88
Lampiran 5. Hasil uji reliabilitas.....	90
Lampiran 6. Hasil uji analisis regresi linier berganda.....	93
Lampiran 7. Hasil uji Asumsi klasik.....	95
Lampiran 8 Foto.....	96

