



*Unipa Surabaya*

UNIVERSITAS  
PGRI ADIBUANA  
SURABAYA

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK,  
PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK, SANKSI PAJAK  
DAN KERINGANAN TARIF PAJAK TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
DALAM MEMBAYAR PAJAK PADA KPP PRATAMA  
SURABAYA WONOCOLO**

**YOHANES PAULUS BAPA WATON**

**161600215**

**Dosen Pembimbing**

**Dr. Taudlikul Afkar, S.Pd., M.Pd.,M.Ak.**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSIDAN BISNIS**

**FAKULTAS EKONOMI**

**2022**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi Ini Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing Dan Layak  
Di Uji :

Tanggal :

Dosen Pembimbing



Dr. Taulikhul Afkar, S.Pd., M.Pd., M.Ak.  
NPP: 1607787 / DY

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Pajak Dan Keringanan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo

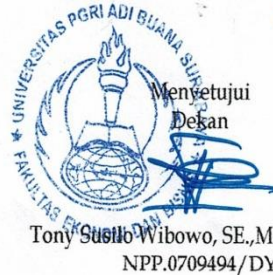
### Identitas Mahasiswa

a. Nama : Yohanes Pulus Bapa Waton  
b. Nim : 161600215  
c. Program Studi : Akuntansi  
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana



Surabaya,.....  
Dosen Pembimbing

Dr. Taufik Afkar, S.Pd., M.Pd., M.Ak  
NPP: 1607787 / DY



## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

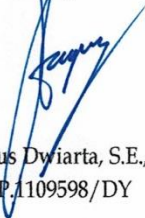
Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya:

Pada Hari : Jum'at

Tanggal : 18 Maret

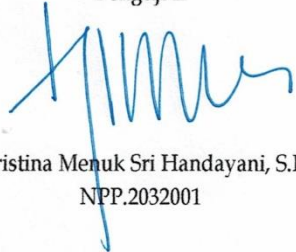
Tahun : 2022

Penguji I



I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M  
NPP.1109598/DY

Penguji II



Dra. Christina Menuk Sri Handayani, S.E., M.M  
NPP.2032001

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Yohanes Pauluas Bapa Waton  
Nim : 161600215  
Program Studi : Akuntansi  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : .."Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Pajak Dan Keringanan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo". yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik (2022) bersifat original.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya,



ahasiswa,  
Yohanes Pauluas Bapa Waton  
161600215

## ABSTRACT

*This study was made to answer the problem formulation in this study, namely the influence of tax service quality, understanding of tax regulations, tax sanctions and tax relief on individual taxpayer compliance in paying taxes. The purpose of this study is to determine the effect of tax service quality, understanding of tax regulation, tax sanctions and tax relief on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Surabaya Wonocolo. The variables in this study are tax service quality ( $X_1$ ), understanding of tax regulations ( $X_2$ ), tax sanctions ( $X_3$ ), tax relief ( $X_4$ ), taxpayer compliance ( $Y$ ). The type of field research is field research) which is carried out by collecting data and information obtained directly from respondents. The researcher conducted a survey on some of the Individual Taxpayers. Individuals registered with the Tax Service Office (KPP) Pratama Surabaya Wonocolo, while the scope of the research is all individual taxpayers registered at the Tax Service Office (KPP) Pratama Surabaya Wonocolo. The data used in this study is primary data with a questionnaire. The data analysis technique used is multiple linear regression with the SPSS version 22 program. The results show that, the quality of tax services, understanding of tax regulations, tax sanctions have no effect and are not significant on mandatory compliance. taxes, while the reduction in tax rates has a positive effect on taxpayer compliance.*

**Keywords: Quality of Tax Services, Understanding of Tax Regulations, Tax Sanctions, Tax Reductions, and Taxpayer Compliance.**

## ABSTRAK

Penelitian ini dibuat untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu pengaruh kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan pajak, sanksi pajak dan keringanan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayara pajak. Dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan pajak, sanksi pajak serta keringanan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pajak ( $X_1$ ), pemahaman peraturan pajak ( $X_2$ ), sanksi pajak ( $X_3$ ), keringanan tarif pajak ( $X_4$ ), kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ). Jenis penelitian lapangan (*field research*) yang dilakukan dengan mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh langsung dari responden. Peneliti melakukan survei pada sebagian Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Wonocolo. Sedangkan ruang lingkup penelitian adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Wonocolo. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan program SPSS versi 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan pajak, sanksi pajak tidak memiliki pengaruh dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan keringanan tarif pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Pajak, Keringan Tarif Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak.**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul :“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Pajak Dan Keringanan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo”.

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak , Dr. M. Subandowo,MS. Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Bapak.,Tony Susilo Wibowo, SE.,M.Pd., M.SM. Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Bapak, Dr. Taudlikul Afkar, S.Pd., M.Pd.,M.Ak.Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah memberikan persetujuan untuk menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini.
4. Bapak, Dr. Taudlikul Afkar, S.Pd., M.Pd.,M.Ak., Dosen Pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dengan penuh kesabaran serta memberikan ix bimbingan, kritik, dan saran yang membangun selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.



6. Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Timur I yang telah memberikan izin penelitian untuk keperluan penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.
9. Kepala Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Wonocolo yang telah memberikan izin penelitian untuk keperluan penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.
10. Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Wonocolo yang telah menjadi responden dan bersedia meluangkan waktu untuk mengisi angket penelitian.
11. Keluarga, Alm. Agustinus Laka (Ayah), Anastasia Surat Lein (Mama), Emerensia Ose Waton ( kakak 01), Maria Flaviana Kewa Waton (kakak02), Mektilda Rafaela Tulit Waton (kakak 03) dan Yosep Isodorus Ola Waton ( adik) yang telah menasihati, emndukung dan mendoakan saya hingga bisamenyelesaikan skripsi.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 06 April 2022  
Penulis,



Yohanes Paulus Bapa Waton  
161600215

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
BAB II .....	9
TELAAH PUSTAKA .....	9
2.1 Peneliti Terdahulu .....	9
2.2 Landasan Teori .....	15
2.2.1 Teori Dasar .....	15
2.2.2 Dasar-Dasar pajak.....	15
2.2.3 Dasar-Dasar Perpajakan .....	18
2.2.4 Kepatuhan Wajib Pajak.....	25
2.2.5 Kualitas Pelayanan Pajak .....	26
2.2.6 Pemahaman Peraturan Pajak .....	29
2.2.7 Sanksi Pajak .....	30
2.2.8 Keringanan Tarif Pajak.....	31

2.3	Kerangka Konseptual.....	32
2.4	Hipotesis Penelitian.....	34
BAB III .....		39
METODE PENELITIAN.....		39
3.1	Rencangan Penelitian .....	39
3.2	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	41
3.2.1	Populasi .....	41
3.2.2	Sampel.....	41
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	42
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	43
3.3.1	Jenis Data.....	43
3.3.2	Sumber Data.....	43
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.4.1	Kuisisioner.....	44
3.4.2	Dokumentasi .....	45
3.5	Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel.....	45
3.5.1	Variabel-Variabel Penelitian.....	45
3.5.2	Definisi Operasional Variabel .....	46
3.6	Teknik Analisis Data.....	49
3.6.1	Analisis statistik deskriptif.....	49
3.6.2	Uji Validatas.....	50
3.6.3	Uji Reliabilitas .....	50
3.6.4	Uji Asumsi Klasik.....	50

BAB IV .....	57
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	57
4.1. Hasil Penelitian .....	57
4.1.1. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	57
4.1.2. Data dan Deskripsi Hasil Penelitian.....	63
4.1.2.1. Karakteristik Responden.....	63
4.1.3. Analisis Hasil Penelitian dan Pengujian Hipotesis .....	69
4.1.3.1. Uji Validitas.....	69
4.2. Pembahasan .....	82
4.2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo. ....	82
4.2.2. Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo. ....	83
4.2.3. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo.....	85
4.2.4. Pengaruh Keringanan Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo.....	87
BAB V .....	89
KESIMPULAN DAN SARAN .....	89
5.1 Kesimpulan .....	89

5.2	Saran.....	90
	DAFTAR PUSTAKA.....	92
	<b>LAMPIRAN</b> .....	95
	Lampiran 5 :Daftarhadir Ujian Proposal.....	99
	Lampiran 6 : Kuisisioner Penelitian.....	100
	<b>B. PETUNJUK PENGISIAN</b> .....	100
	<b>C. DATA PENELITIAN</b> .....	100
	<b>Kepatuhan Wajib Pajak</b> .....	101
	<b>Kualitas Pelayan Pajak.</b> .....	102
	<b>Pemahaman Peraturan Perpajakan</b> .....	104
	<b>Sanksi Perpajakan</b> .....	105
	<b>Keringanan Tarif Pajak</b> .....	107
	UJI RELIABILITAS VARIABEL Y.....	130
	UJI VALIDITAS VARIABEL X1 .....	130
	UJI RELIABILITAS VARIABEL X1.....	131
	UJI VALIDITAS VARIABEL X2 .....	131
	UJI RELIABILITAS VARIABEL X3.....	132
	UJI VALIDITAS VARIABEL X3 .....	133
	UJI RELIABILITAS VARIABEL X3.....	134
	UJI VALIDITAS VARIABEL X4 .....	135
	UJI RELIABILITAS VARIABEL X4.....	137
	UJI NORMALITAS.....	137

Menggunakan Plot .....	137
Menggunakan Uji One Sample Klomogorov-Smirnov .....	138
Uji Multikolinieritas .....	138
Uji Heteroskedastisitas .....	139
Uji Autokorelasi menggunakan uji durbin watson .....	139
Tabel hasil uji analisis berganda dan pengujian parameter secara parsial .....	140
Koefisien determinasi .....	140
Uji t .....	141

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Skala Likte.....	45
3.2 Defenisi Operasional Variabel.....	45
4.1 Sampel Dan Teknik Pengambilan Kuisioner.....	66
4.2 Karakteristik Responden.....	67
4.3 Hasil Analisis Statistic Deskriptif Variabel .....	70
4.4 Uji Validitas.....	72
4.5 Uji Rehabilitas.....	74
4.6 Metode uji One Sample Kolmogorov-Smirnov.....	76
4.7 Uji Multikolineritas.....	77
4.8 Uji Glejser.....	79
4.9 Uji Durbin Waston.....	80
4.10 Analisis Regresi Linear Berganda.....	81
4.11 Koefisien Determinen .....	82
4.12 Uji Parsial.....	84

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual.....	33
3.1 Rencana Penelitian.....	42
4.1 Struktur Organisasi.....	60
4.2 Peta Wilaya Kerja KPP Pratama Surabaya Wonocolo.....	63
4.3 Pie Chart Jenis Klamin Responden.....	68
4.4 Pie Chart Pendidikana Trakhir Responden.....	68
4.5 Grafik Normal p-p Plot of Regression Standardized Rsidual.....	75



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 3 : Surat Keterangan Izin Penelitian
- Lampiran 4 : Surat Balasan Izin Penelitian
- Lampiran 5 : Daftarhadir Ujian Proposal
- Lampiran 6 : Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 7 : Rekapitulasi Tabel Skor Jawaban Responden
- Lampiran 8 : Output Pengelolaan Data SPSS