

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI  
PERPAJAKAN, BIAYA KEPATUHAN PAJAK, PENERAPAN  
*E-FILING* DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
(Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi  
di KPP Pratama Surakarta)**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

**Disusun Oleh:**  
**HILMI FAUZAN KUSUMAFANTO**  
**B 200 140 141**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2018**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN,  
BIAYA KEPATUHAN PAJAK, PENERAPAN *E-FILING* DAN  
PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK ORANG PRIBADI  
(Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surakarta)”**

**SKRIPSI**

Oleh:

**HILMI FAUZAN KUSUMAFANTO**

**B 200 140 141**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen  
Pembimbing

  
**Dra. Mujiyati, M.Si**

**NIDN:0610056605**

## HALAMAN PENGESAHAN

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN,  
BIAYA KEPATUHAN PAJAK, PENERAPAN *E-FILING* DAN  
PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK ORANG PRIBADI**

**(Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surakarta)”**

Oleh:

**HILMI FAUZAN KUSUMAFANTO**  
**B 200 140 141**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada hari Kamis, 25 Oktober 2018

dan dinyatakan telah memenuhi syarat.

Dewan Penguji:

1. **Dra. Mujiyati, M.Si**

(Ketua Dewan Penguji)

2. **Dra. Rina Trisnawati, Ph.D., Ak., CA**

(Anggota I Dewan Penguji)

3. **Drs. Eko Sugiyanto, M.Si**

(Anggota II Dewan Penguji)

(.....)

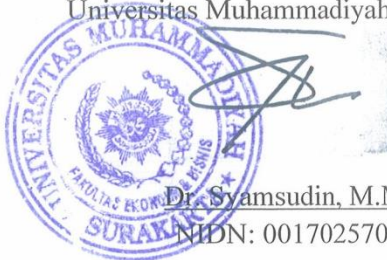
(.....)

(.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



Dr. Syamsudin, M.M.

NIDN: 0017025701



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417 Surakarta - 57102

---

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **HILMI FAUZAN KUSUMAFANTO**  
NIRM : **B200140141**  
Jurusan : **AKUNTANSI**  
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI  
PERPAJAKAN, BIAYA KEPATUHAN PAJAK,  
PENERAPAN E-FILING DAN PENGETAHUAN  
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK ORANG PRIBADI  
(Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP  
Pratama Surakarta)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 8 November 2018  
Yang membuat pernyataan

**(Hilmi Fauzan Kusumafanto)**

## **MOTTO**

"Tuhanmu tiada meninggalkan kamu dan tiada (pula) benci kepadamu"  
(QS. Ad-Dhuha: 3)

"Berangkat dengan penuh keyakinan, Berjalan dengan penuh keikhlasan  
Istiqomah dalam menghadapi cobaan."  
(TGKH. Muhammad Zainuddin Abdul Madjid)

"Pendidikan bukanlah mempelajari fakta-fakta, tetapi melatih jiwa  
untuk berpikir."  
(Einstein)

"Ingatlah Allah saat hidup tak berjalan sesuai keinginanmu. Allah pasti  
punya jalan yang lebih baik untukmu"  
(Anonim)

## **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat serta karunia-Nya sehingga terselesaikan skripsi ini, maka karya sederhana ini kupersembahkan untuk:

- ☞ Allah SWT yang selalu memberi kemudahan disetiap jalan yang ku ambil, selalu memberi nikmat, karunia serta hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
- ☞ Rasullullah SAW semoga shalawat dan salam selalu tercurah kepada Beliau Nabi Muhammad SAW, keluarga serta sahabat.
- ☞ Ibu dan Bapak tercinta, yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cintakasih yang tiada terhingga yang tidak mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Terima kasih atas segala yang telah diberikan. Semoga ini menjadi langkah awal membuat bapak ibu bahagia.
- ☞ Sahabat-sahabatku yang telah memberikan semangat, perhatian, dukungan, kebersamaan, suka dan duka, dan menjadi keluarga kecilku selama ini.
- ☞ Teman-teman Akuntansi kelas D yang telah memberikan semangat, dukungan dan kebersamaan selama kita berada di bangku kuliah ini.
- ☞ Almamaterku Universitas Muhammadiyah Surakarta.

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaykum Wr. Wb*

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN, BIAYA KEPATUHAN PAJAK, PENERAPAN E-FILING DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surakarta)”**

Skripsi ini disusun dan diajukan untuk memenuhi tugas dan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi akuntansi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Syamsudin, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

2. Bapak Dr. Fatchan Achyani, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Fauzan S.E., M.Si. selaku sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Ibu Dra. Mujiyati, M.Si selaku Pembimbing Utama yang dengan sabar telah memberikan pengarahan, bimbingan dan dorongan selama proses penyusunan skripsi.
5. Bapak Dr. Fatchan Achyani, SE, M.Si. selaku Pembimbing Akademik yang selalu memberikan arahan dan bimbingan.
6. Seluruh Dosen program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
7. Kedua orang tuaku Eko Madyo Sutanto, S.E., M.Si dan Dr. Ifah Lathifah, S.E., M.Si., Ak., CA yang selalu mendoakan, selalu memberikan kasih sayang, dukungan, semangat, motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dan studi di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
8. Teman-teman “Tim Farmasi” Mas Anton, Mas Amin, Mas Puri, Mas Yuli yang selalu memberikan canda tawanya. Dan terimakasih pula atas semua dukungan serta motivasinya selama ini.

9. Sahabat-sahabatku Ovi, Vito, Okky, Prasetya, Noval, Hytta, Tia, Ayu, Salsa, Lutfia, Denia, Icing, Bobby yang selalu membantuku selama ini. Terimakasih atas dukungan dan doa kalian.
10. Teman seperjuangan skripsi, Taufiq Habibulloh. Terimakasih atas semuanya, saling memotivasi untuk dapat menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya. Dan inilah hasil dari kerja keras kita selama ini, atas terselesaikannya skripsi yang telah kita perjuangkan bersama-sama.
11. Teman-teman Akuntansi kelas D yang saling berbagi ilmu, dan terimakasih atas bantuannya selama perkuliahan.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang kalian berikan.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk hasil penulisan yang lebih baik lagi di masa mendatang. Terima kasih.

Surakarta,

Penulis

Hilmi Fauzan Kusumafanto

## DAFTAR ISI

|                                            |      |
|--------------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL.....                         | i    |
| HALAMAN PERSETUJUAN.....                   | ii   |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                    | iii  |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....  | iv   |
| MOTTO .....                                | v    |
| PERSEMBAHAN .....                          | vi   |
| KATA PENGANTAR .....                       | vii  |
| DAFTAR ISI.....                            | x    |
| DAFTAR TABEL .....                         | xiii |
| DAFTAR GAMBAR .....                        | xiv  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                      | xv   |
| ABSTRAK .....                              | xvi  |
| ABSTRACT.....                              | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN .....                    | 1    |
| A. Latar Belakang Masalah .....            | 1    |
| B. Rumusan Masalah .....                   | 6    |
| C. Tujuan Penelitian.....                  | 7    |
| D. Manfaat Penelitian.....                 | 7    |
| E. Sistematika Penulisan.....              | 8    |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....               | 10   |
| A. Landasan Teori .....                    | 10   |
| 1. <i>Theory of Planned Behavior</i> ..... | 8    |
| 2. Pengertian Pajak.....                   | 11   |
| 3. Kepatuhan Wajib Pajak .....             | 13   |
| 4. Kualitas Pelayanan .....                | 17   |
| 5. Sanksi Perpajakan.....                  | 19   |
| 6. Biaya Kepatuhan Pajak .....             | 22   |
| 7. Penerapan <i>E-Filing</i> .....         | 24   |
| 8. Pengetahuan Perpajakan.....             | 28   |
| B. Penelitian Terdahulu.....               | 29   |

|                                                 |           |
|-------------------------------------------------|-----------|
| C. Model Penelitian.....                        | 30        |
| D. Rumusan Hipotesis.....                       | 30        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>           | <b>34</b> |
| A. Desain Penelitian.....                       | 34        |
| B. Populasi dan Sampel Penelitian.....          | 34        |
| C. Data dan Teknik Pengumpulan Data .....       | 36        |
| D. Variabel Penelitian .....                    | 37        |
| E. Metode Analisis Data .....                   | 42        |
| 1. Uji Statistik Deskriptif.....                | 42        |
| 2. Pengujian Instrumen.....                     | 42        |
| a. Uji Validitas.....                           | 43        |
| b. Uji Reliabilitas.....                        | 43        |
| 3. Pengujian Asumsi Klasik .....                | 44        |
| a. Uji Normalitas .....                         | 44        |
| b. Uji Multikolinearitas.....                   | 44        |
| c. Uji Heteroskedostisitas .....                | 45        |
| 4. Pengujian Hipotesis.....                     | 45        |
| 5. Pengujian Statistik.....                     | 46        |
| a. Uji t.....                                   | 46        |
| b. Uji F.....                                   | 47        |
| c. Uji $R^2$ .....                              | 48        |
| <b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b> | <b>49</b> |
| A. Deskripsi Obyek Penelitian .....             | 49        |
| B. Karakteristik Responden .....                | 50        |
| C. Statistik Deskriptif.....                    | 53        |
| D. Analisis Data .....                          | 56        |
| 1. Uji Kualitas Pengumpulan Data .....          | 56        |
| a. Uji Validitas .....                          | 56        |
| b. Uji Reliabilitas.....                        | 62        |

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| 2. Uji Asumsi Klasik .....          | 63 |
| a. Uji Normalitas .....             | 63 |
| b. Uji Multikolinearitas .....      | 64 |
| c. Uji Heterokesiditas .....        | 65 |
| 3. Uji Hipotesis.....               | 66 |
| a. Uji Regresi Linear Berganda..... | 66 |
| b. Uji F.....                       | 69 |
| c. Uji T .....                      | 70 |
| d. Uji $R^2$ .....                  | 71 |
| E. Pembahasan .....                 | 72 |
| BAB V PENUTUP.....                  | 77 |
| A. Kesimpulan.....                  | 77 |
| B. Keterbatasan Penelitian .....    | 77 |
| C. Saran .....                      | 78 |
| DAFTAR PUSTAKA                      |    |
| LAMPIRAN                            |    |

## DAFTAR TABEL

|                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4.1 Data Sampel Penelitian .....                                  | 50 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....       | 51 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                 | 51 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....     | 52 |
| Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....   | 53 |
| Tabel 4.6 Statistik Deskriptif .....                                    | 53 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....       | 57 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....         | 58 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Perpajakan .....          | 58 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Biaya Kepatuhan Pajak .....     | 59 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Penerapan <i>E-Filing</i> ..... | 60 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Pengetahuan Perpajakan.....     | 61 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Data .....                            | 62 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas .....                                   | 64 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas.....                             | 65 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedostisitas .....                          | 66 |
| Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....                 | 67 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji F .....                                            | 69 |
| Tabel 4.19 Hasil Uji t .....                                            | 70 |
| Tabel 4.20 Hasil Uji $R^2$ .....                                        | 72 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Model Penelitian ..... | 30 |
|-----------------------------------|----|

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1      Angket Penelitian
2. Lampiran 2      Tabulasi Data Angket Penelitian
3. Lampiran 3      Hasil Output SPSS

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, penerapan *e-filing*, dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan terhadap wajib pajak orang pribadi. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Surakarta. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 87 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data diperoleh melalui hasil proses pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan dan penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan kualitas pelayanan, biaya kepatuhan pajak dan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan *e-Filing*, Pengetahuan Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak

## **ABSTRACT**

This study aims to determine the effect tax service, tax sanctions, tax compliance cost, the application of e-filing, and tax knowledge on compliance with individual taxpayers. The approach used in this study is a quantitative approach. This research was conducted at the KPP Pratama Surakarta. The number of samples used in this study were 87 respondents. The data used in this study is primary data. Data obtained through the results of the data collection process using a questionnaire. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that tax sanctions and the application of e-filing have an influence on taxpayer compliance. Whereas the quality of service, tax compliance costs and tax knowledge have no influence on taxpayer compliance.

Keywords: Tax Service, Tax Sanctions, Tax Compliance Cost, Application of e-Filing, Tax Knowledge, Taxpayer Compliance .