

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEWAJIBAN MORAL WAJIB
PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN SANKSI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**
(Studi Empiris Kepatuhan Wajib Pajak Badan Yang Terdaftar Di Kantor
Pelayanan Pajak Pratama Surakarta Tahun 2018)



SKRIPSI

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

Oleh:

IIN PRASTYOWATI

B 200 140 040

**PROGAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul : “

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEWAJIBAN MORAL WAJIB PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Empiris Kepatuhan Wajib Pajak Badan Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta Tahun 2018)”

SKRIPSI

Yang ditulis oleh

IIN PRASTYOWATI

B 200 140 040

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 25 Oktober 2018

Dosen Pembimbing



(Andy Dwi Bayu Bawono, SE, M.Si, Ph.D)

NIDN. 0621017901

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Dr. Zamrudin, M.M)

NIDN: 0017025701

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEWAJIBAN MORAL WAJIB
PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN SANKSI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Empiris Kepatuhan
Wajib Pajak Badan Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama
Surakarta Tahun 2018)**

Yang ditulis oleh

IIN PRASTYOWATI

B 200 140 040

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. Dr. Triyono, M.,Si
(Ketua Dewan Penguji)
2. Drs. Wahyono, M.A.
(Anggota 1 Dewan Penguji)
3. Drs. Agus Endro Suwarno, M.,Si
(Anggota 2 Dewan Penguji)

(.....)

(.....)

(.....)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



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 : **IIN PRASTYOWATI**
NIM : **B200140040**
Jurusan : **AKUNTANSI**
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEWAJIBAN MORAL WAJIB PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Empiris Kepatuhan Wajib Pajak Badan Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta Tahun 2018)**

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 dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 25 Oktober 2018

Yang membuat pernyataan,



(IIN PRASTYOWATI)

MOTTO

*“Dan orang-orang yang beriman dan mengerjakan kebajikan,
mereka itu penghuni surga. Mereka kekal di dalamnya.”*

(QS Al-Baqarah: 82)

*Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal itu amat baik bagi
kamu. Dan boleh jadi kamu mencintai sesuatu, padahal itu amat
buruk bagi kamu. Allah maha mengetahui sedangkan kamu tidak
mengetahui*

(QS Al -Baqarah :216)

*“Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Maka
apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja
keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah
engkau berharap.”*

(QS Al -Insyirah :6-8)

*Bila kau tak tahan lelahnya belajar, maka kau harus tahan
menanggung perihnya kebodohan*

(Imam Syafi'i)

*Berdoalah dimana pun berada, karena dengan Doa, ALLAH akan
selalu melindungimu*

(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur atas kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, hingga terselesaikan skripsi ini, sebuah karya ini penulis persembahkan untuk :

- Allah Subhanahu Wata'ala yang senantiasa memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya pada setiap hembusan nafasku.
- Rasulullah SAW semoga shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada beliau Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya.
- Spesial untuk orang yang kucintai dan kusayangi Orang Tuaku, Bapak Suhadi dan Ibu Damiati (Almh) yang selalu mendoakanku dan menyayangiku serta mendidikku dengan penuh kesabaran. Tidak ada kata yang sanggup aku ungkapkan betapa besar pengorbanan yang tiada lekang, keikhlasan, semangat serta motivasi untuk selalu menguatkan ku.
- Keluargaku tersayang, Kakak-Kakakku tercinta Puput Eriawan dan Ema Ratna Sari yang selalu memberikan semangat, motivasi serta membimbingku dengan penuh kesabaran demi suksesanku.
- Sahabat-sahabatku yang tersayang, terima kasih untuk semangat, perhatian dan motivasi yang kalian berikan untukku. Semoga kelak kita bisa menggapai kesuksesan bersama.
- Almamater kebanggaan sebagai pintu awal masa depan untuk kehidupan selanjutnya.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji bagi Allah Tuhan Semesta Alam. Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhanahu Wata'ala yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta Inayah-Nya yang tiada terbatas kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEWAJIBAN MORAL WAJIB PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK.”**

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Syamsudin, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Dr. Fatchan Achyani, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Andy Dwi Bayu Bawono.,SE, M.Si, Ph.D selaku pembimbing skripsi yang dengan sabar selalu memberikan pengarahan, bimbingan dan dorongan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Atwal Arifin, Drs,Akt selaku dosen Pembimbing Akademik.
6. Seluruh dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.

7. Seluruh staff dan karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
8. Bapak Suhadi dan Ibu Damianti (Almh) yang selalu mendoakan, memberi semangat dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dan studi di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
9. Keluarga besar dan Kakak-Kakakku yang selalu memberikan semangat, hiburan dan doanya sehingga penulis lancar dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat dan teman-teman seperjuangan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan 2014 yang selalu menghibur dan memberikan semangat.
11. Pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah mendukung dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari dalam penulisan ini penulis masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, maka kritik dan saran selalu penulis harapkan untuk tercapainya kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi yang penulis sajikan dengan segala kekurangan dan keterbatasan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Aamiin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuhu

Surakarta, 25 Oktober 2018

Penulis

Iin Prastyowati

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Teori-teori Yang Mendukung Pajak.....	8

2.1.1	<i>Theory of planned behavior</i>	8
2.1.2	<i>Teori Atribusi</i>	8
2.1.3	Kepatuhan Wajib Pajak.....	9
2.1.4	Kualitas Pelayanan	9
2.1.5	Kewajiban Moral Wajib Pajak.....	10
2.1.6	Kesadaran Wajib Pajak	11
2.1.7	Sanksi Pajak	12
2.2	Dasar-Dasar Perpajakan	13
2.2.1	Pengertian Pajak.....	13
2.2.2	Fungsi Pajak	14
2.2.3	Syarat Pemungutan Pajak.....	14
2.2.4	Pembagian Hukum Pajak	15
2.2.5	Pengelompokkan Pajak	16
2.2.5.1	Berdasarkan Golongan	16
2.2.5.2	Berdasarkan Wewenang.....	17
2.2.5.3	Berdasarkan Sifat	17
2.2.6	Sistem Pemungutan Pajak.....	17
2.3	Penelitian Terdahulu	18
2.4	Kerangka Penelitian	22
2.5	Pengembangan Hipotesis	23
2.5.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan 13	
	Wajib Pajak Badan.....	23
2.5.2	Pengaruh Kewajiban Moral Wajib Pajak Terhadap	

Kepatuhan Wajib Pajak Badan.....	24
2.5.3 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap	
Kepatuhan Wajib Pajak Badan.....	25
2.5.4 Pengaruh Sanksi pajak Terhadap Kepatuhan	
Wajib Pajak Badan.....	26
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian.....	28
3.2 Tempat dan Waktu.....	28
3.3 Populasi dan Sampel.....	28
3.3.1 Populasi.....	28
3.3.2 Sampel.....	28
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	29
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	30
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	30
3.6 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	30
3.6.1 Variabel Dependen.....	31
3.6.2 Variabel Independen.....	32
3.6.2.1 Kualitas Pelayanan.....	32
3.6.2.2 Kewajiban Moral Wajib Pajak.....	33
3.6.2.3 Kesadaran Wajib Pajak.....	34
3.6.2.4 Sanksi Pajak.....	35
3.7 Instrumen Penelitian.....	36
3.7.1 Uji Validitas.....	36

3.7.2 Uji Reliabilitas	36
3.8 Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	37
3.8.1 Asumsi Klasik.....	37
3.8.1.1 Uji Normalitas.....	37
3.8.1.2 Uji Heteroskedastisitas	38
3.8.1.3 Uji Multikolinieritas	38
3.8.2 Uji Regresi Linier Berganda	38
3.8.3 Uji Hipotesis	39
3.8.3.1 Uji Simultan (<i>F-test</i>).....	39
3.8.3.2 Uji Parsial (T-test)	40
3.8.3.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	41

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Hasil Penelitian	42
4.1.1 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	42
4.1.2 Populasi dan Sampel	42
4.1.3 Karakteristik Kuesioner	43
4.2 Hasil Analisis Data	44
4.2.1 Stastistik Deskriptif.....	44
4.2.2 Pengujian Kualitas Pengumpulan Data.....	46
4.2.2.1 Hasil Uji Validitas.....	46
4.2.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	48
4.3 Hasil Pengujian Asumsi Klasik.....	49
4.3.1 Uji Normalitas.....	49

4.3.2	Uji Multikolinieritas	50
4.3.3	Uji Heteroskedastisitas	50
4.4	Hasil Pengujian Hipotesis.....	51
4.4.1	Uji Analisa Regresi Linier Berganda.....	51
4.4.2	Uji F	53
4.4.3	Uji T	53
4.4.4	Uji Koefisien Determinasi R^2	55
4.5	Pembahasan.....	55
4.5.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan	55
4.5.2	Pengaruh Kewajiban Moral Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan	56
4.5.3	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan	57
4.5.4	Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan.....	58

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan.....	60
5.2	Keterbatasan Penelitian	61
5.3	Saran	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel IV.1 Penentuan Jumlah Populasi	42
Tabel IV.2 Tingkat Pengembalian Kuisioner.....	44
Tabel IV.3 Statistik Deskriptif	44
Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (KWP)	46
Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (KPP).....	47
Tabel IV.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kewajiban Moral Wajib Pajak (KMWP).....	47
Tabel IV.7 Hasil Uji Validitas Variabel Keesadaran Wajib Pajak (KSWP). 47	47
Tabel IV.8 Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Pajak (SP).....	48
Tabel IV.9 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel IV.10 Hasil Uji Normalitas	49
Tabel IV.11 Hasil Uji Multikolinearitas	50
Tabel IV.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	51
Tabel IV.13 Hasil Analisis Regresi Berganda	52
Tabel IV.14 Hasil Analisis Uji F.....	53
Tabel IV.15 Hasil Analisis Uji T	54
Tabel IV.16 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	55

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Kerangka Penelitian.....	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner

Lampiran 2: Tabulasi Data

Lampiran 3: Hasil Uji Statistik Deskriptif

Lampiran 4: Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Lampiran 5: Hasil Uji Normalitas

Lampiran 6: Hasil Uji Multikolinearitas

Lampiran 7: Hasil Uji Heteroskedastisitas

Lampiran 8: Hasil Uji Hipotesis

ABSTRAK

Kepatuhan menjadi salah satu dasar penting dalam pengembangan dan kelancaran daripada keberhasilan *self assesment system*. Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya: kualitas pelayanan pajak, kewajiban moral wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan, kewajiban moral wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Kota Surakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data primer diperoleh dari kuesioner yang disebar kepada wajib pajak badan. Jumlah sampel penelitian sebanyak 100 responden yang diambil secara *convenience sampling*. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang badan di KPP Pratama Kota Surakarta. Namun kewajiban moral wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang badan di KPP Pratama Kota Surakarta.

Kata kunci: kualitas pelayanan pajak, kewajiban moral wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, kepatuhan wajib pajak badan

ABSTRACT

Compliance is an important basis for development and smooth rather than the success of the self assessment system. The level of taxpayer compliance can be influenced by several factors including: tax service quality, taxpayer moral obligations, taxpayer awareness, and tax penalties. This study aims to analyze and provide empirical evidence about the effect of service quality, taxpayer moral obligations, awareness of taxpayers, and tax sanctions on corporate taxpayer compliance at the Surakarta City Tax Office. This study uses a quantitative approach with survey methods. Primary data is obtained from questionnaires distributed to corporate taxpayers. The number of research samples as many as 100 respondents were taken by convenience sampling. Data analysis technique uses multiple linear regression analysis. Based on the results of data analysis it can be concluded that the quality of tax service, awareness of taxpayers, and tax sanctions have a positive and significant effect on corporate taxpayer compliance in the Surakarta City Tax Office. However, the taxpayer's moral obligation does not affect the corporate taxpayer compliance at the Surakarta City Tax Office.

Keyword: service quality, moral obligation, taxpayer awareness, tax penalties, taxpayer compliance