

**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN,
KESADARAN WAJIB PAJAK, AKUNTABILITAS PELAYANAN
PUBLIK, PELAYANAN FISKUS, DAN KEWAJIBAN MORAL
TERHADAP PEKATUAHAN WAJIB PAJAK**

(Studi Empiris Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wates)



SKRIPSI

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

Oleh:

IHSAN MAJID HERNAWAN

B 200 150 001

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN,
KESADARAN WAJIB PAJAK, AKUNTABILITAS PELAYANAN
PUBLIK, PELAYANAN FISKUS, DAN KEWAJIBAN MORAL
TERHADAP PEKATUAHAN WAJIB PAJAK**

(Studi Empiris Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wates)

Oleh:

IHSAN MAJID HERNAWAN

B 200 150 001

Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Drs. Wahyono M.A., Ak,C.A.

19580309 1987 031 001

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN,
KESADARAN WAJIB PAJAK, AKUNTABILITAS PELAYANAN
PUBLIK, PELAYANAN FISKUS, DAN KEWAJIBAN MORAL
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

(Studi Empiris Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wates)

Yang ditulis oleh:

IHSAN MAJID HERNAWAN

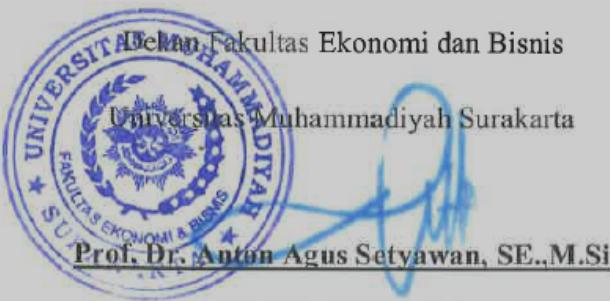
B 200 150 001

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada Tanggal 24 Mei 2021
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat.

Susunan Dewan Penguji:

1. Drs. Wahyono, M.A., Ak, C.A.
(Ketua Dewan Penguji)
2. Fauzan, SE.,M.Si.,Ak.
(Anggota Dewan Penguji 1)
3. Andy Dwi Bayu Bawono, SE.,M.Si.,Ph.D
(Anggota Dewan Penguji 2)

Mengetahui,



NO SK. 75/IV/2021

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidak benaran dalam pernyataan saya diatas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 24 Februari 2022

Penulis



IHSAN MAJID HERNAWAN

B 200 150 001

HALAMAN MOTTO

“Disiplin adalah jembatan antara cita-cita dan pencapaiannya”.

(John Rohn)

“Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan bombing.

Teman yang paling setia, hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh”.

(Andrew Jackson)

*“Jangan takut jatuh, karena yang tidak pernah memanjatlah yang tidak pernah
jatuh”.*

(Hamka)

“Education is the key to unlocking the world, a passport to freedom”.

(Oprah Winfrey)

“Believe you can, and you’re halfway there”.

(Theodore Roosevelt)

“A good education is a foundation for a better future”.

(Elizabeth Warent)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucap syukur alhamdulillah kepada Allah SWT atas segala nikmat serta karunianya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, maka karya sederhana ini kupersembahkan untuk:

- Allah SWT yang telah memberi anugerah dan karunia serta senantiasa mencerahkan nikmat serta hidayah-Nya.
- Rasulullah SAW semoga shalawat dan salam selalu tercurah kepada beliau Nabi Muhammad SAW, keluarga serta sahabat.
- Orang tua tercinta Bapak, Ibu, dan Kakak saya, yang selalu mendukung baik secara spiritual dan material. Terima kasih atas segala doa, motivasi, nasehat, cinta dan kasih sayang yang tulus serta pengorbanan yang tiada henti selama ini.
- Keluarga besar tercinta yang senantiasa mendukung dan mendoakan.
- Teman-teman X.2 (Arif, Hastono, Roni, Adam, Dani, Pandu, dan Nurul).
- Teman-teman Spyro (Faisal, Amin, Doni, Ghallib, dan Yudis).
- Teman-teman sesama pejuang skripsi (Hanan Priambodo, Ellent Maudina, dan Trianto Priyambodo).
- Segenap teman-teman Akuntansi UMS 2015, khususnya kelas A.
- Semua orang yang selalu bertanya kapan skripsi saya selesai.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil‘alamiin, puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**APENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK, PELAYANAN FISKUS, DAN KEWAJIBAN MORAL TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Empiris Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wates)**”.

Skripsi ini disusun dan diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Program Sarjana (S1) Program Studi Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun skripsi ini mendapatkan banyak bantuan bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak telah ikut membantu lancarnya proses penulisan skripsi ini, dalam kesempatan ini dengan kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Anton Agus Setyawan. SE.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

3. Bapak Dr. Fatchan Achyani S.E, M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Fauzan S.E, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Bapak Drs. Wahyono M.A., Ak, C.A. selaku Pembimbing Utama yang telah sabar memberikan pengarahan, dan bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta, khususnya program studi Akuntansi yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
7. Orang tua tercinta Bapak Suharno dan Ibu Sri Harjanti, kakakku Arif Nugraha Hernanjaya dan Denny Hernadinata. Serta segenap keluarga besar yang senantiasa mendoakan, mendukung, menasehati, maupun memotivasi penulis untuk dapat menyelesaikan pendidikan dan skripsi ini.
8. Teman-teman X.2 dan Spyro yang selalu mengingatkan, mendukung, serta memotivasi penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
9. Teman-teman kelas A Akuntansi FEB UMS angkatan 2015, Terima kasih atas bantuan, canda tawa, dan motivasi yang telah diberikan.
10. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas semuanya. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang diberikan.

Dalam penulisan skripsi ini tentunya penulis menyadari terdapat banyak kekurangan di dalam penulisan ini, baik dari aspek kuantitas maupun kualitas dari

materi penelitian yang disajikan.Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna.Oleh karena itu penulis menerima segala kritik dan saran yang dapat membangun untuk hasil penulisan yang lebih baik lagi di masa mendatang.Terimakasih.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan oleh berbagai pihak dalam penulisan skripsi ini dapat dijadikan amal soleh.Sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. <i>Atribution Theory</i>	10
B. Definisi Pajak.....	10
C. Kepatuhan Wajib Pajak.....	11
D. Pemahaman Peraturan Perpajakan	11
E. Kesadaran Wajib Pajak	12
F. Akuntabilitas Pelayanan Publik	13
G. Kewajiban Moral.....	14
H. Kualitas Pelayanan Fiskus	14
I. Tinjauan Penelitian Sebelumnya.....	15
J. Kerangka Penelitian	19

K. Hipotesis.....	20
1. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	20
2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	22
3. Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	23
4. Pengaruh Kewajiban Moral terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	24
5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	25
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	27
B. Populasi dan Sampel	27
C. Data dan Sumber Data	28
D. Metode Pengumpulan Data	28
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	29
F. Metode Analisis Data.....	33
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Pengumpulan Data Penelitian	39
B. Karakteristik Responden	41
C. Pengujian Data	43
D. Pembahasan.....	56
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	60
B. Keterbatasan	61
C. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	67

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran.....	20
-------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel IV.1 Penetuan Jumlah Sampel	39
Tabel IV.2 Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	41
Tabel IV.3 Karakteristik Berdasarkan Umur Responden	42
Tabel IV.4 Karakteristik Berdasarkan Instansi Responden	42
Tabel IV.5 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	43
Tabel IV.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	44
Tabel IV.7 Hasil Uji Validitas Variabel Pemahaman Peraturan Perpajakan	44
Tabel IV.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak	45
Tabel IV.9 Hasil Uji Validitas Variabel Akuntabilitas Pelayanan Publik	46
Tabel IV.10 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Fiskus.....	46
Tabel IV.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kewajiban Moral	47
Tabel IV.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel IV.13 Hasil Uji Normalitas Data	48
Tabel IV.14 Hasil Uji Multikolinearitas	49
Tabel IV.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	50
Tabel IV.16 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	51
Tabel IV.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	53
Tabel IV.18 Hasil Uji F.....	54
Tabel IV.19 Hasil Uji t.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	68
Lampiran 2 Hasil Jawaban Kuesioner Variabel Pemahaman Peraturan Perpajakan	73
Lampiran 3 Hasil Jawaban Kuesioner Variabel Kesadaran Wajib Pajak	76
Lampiran 4 Hasil Jawaban Kuesioner Variabel Akuntabilitas Pelayanan Publik	79
Lampiran 5 Hasil Jawaban Kuesioner Variabel Pelayanan Fiskus	82
Lampiran 6 Hasil Jawaban Kuesioner Variabel Kewajiban Moral	85
Lampiran 7 Hasil Jawaban Kuesioner Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	88
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas Variabel Pemahaman Peraturan Perpajakan.....	89
Lampiran 9 Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak.....	92
Lampiran 10 Hasil Uji Validitas Variabel Akuntabilitas Pelayanan Publik	93
Lampiran 11 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Fiskus	94
Lampiran 12 Hasil Uji Validitas Variabel Kewajiban Moral	95
Lampiran 13 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	96
Lampiran 14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pemahaman Peraturan Perpajakan	97
Lampiran 15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak	98
Lampiran 16 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Akuntabilitas Pelayanan Publik	99
Lampiran 17 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan Fiskus.....	100
Lampiran 18 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kewajiban Moral	101
Lampiran 19 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	102
Lampiran 20 Hasil Uji Normalitas.....	103
Lampiran 21 Hasil Uji Multikolinearitas	104
Lampiran 22 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	105
Lampiran 23 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	106
Lampiran 24 Hasil Uji F	107
Lampiran 25 Hasil Uji T	108

Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan menguji pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik, pelayanan fiskus, dan kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 99 responden. Data yang digunakan merupakan data primer yang diambil dengan metode *accidental sampling*. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan dan kesadaran wajib pajak secara statistic signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan akuntabilitas pelayanan publik, pelayanan fiskus, dan kewajiban moral secara statistik tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: kepatuhan wajib pajak, pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik, pelayanan fiskus, kewajiban moral.

Abstract

This research was conducted to examine the effect of understanding of tax regulations, taxpayer awareness, public service accountability, tax authorities, and moral obligations on taxpayer compliance. This type of research is quantitative research. The sample in this research 99 respondents. The data used is secondary taken by accidental sampling method. The analysis used is the research is multiple linier regression analysis. The results showed that understanding of tax regulations and taxpayer awareness on taxpayer compliance, while public service accountability, tax authorities, and moral obligations has no significantly influence on taxpayer compliance.

Keywords: *taxpayer compliance, understanding of tax regulations, taxpayer awareness, public service accountability, tax authorities, moral obligations*