

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS, PENGETAHUAN WAJIB PAJAK
DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK**

**(Survei pada Wajib Pajak Usahawan Orang Pribadi di KPP-Pratama
Sleman)**

*The Influence Of Fiscal Service Quality, Knowledge Tax, And Tax Payment
Awareness To The Taxpayer's Compliance
(A Case On Individual Entrepreneur Taxpayer's Enslide In KPP Pratama
Sleman)*

SKRIPSI



Oleh

Olga Mahsa Pratama

20120420248

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2019

SKRIPSI
PENGARUH PELAYANAN FISKUS, PENGETAHUAN WAJIB PAJAK
DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK
(Survei pada Wajib Pajak Usahawan Orang Pribadi di KPP-Pratama
Sleman)

The Influence Of Fiscal Service Quality, Knowledge Tax, And Tax Payment
Awariness To The Taxpayer's Compliance
(A Case On Individual Enterpreneur Taxpayer's Enslide In KPP Pratama
Sleman)



Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing

Dr. Bambang Jatmiko, S.E., M.Si
2020
NIK : 19650601201210 143 09

Tanggal 24 April

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Olga Mahsa Pratama

Nomor mahasiswa : 20120420248

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH PELAYANAN FISKUS, PENGETAHUAN WAJIB PAJAK DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Survei pada Wajib Pajak Usahawan Orang Pribadi di KPP-Pratama Sleman)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 24 April 2020

Olga Mahsa Pratama

MOTTO

“be better than you were yesterday”

“biar lambat asal selamat”

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim,

Puji Syukur kehadirat Allah SWT, berkat limpahan rahmat rezeki, kesehatan dan kekuatan sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir untuk memenuhi kewajiban sebagai mahasiswa dalam menyelesaikan studi sarjana. Sholawat dan Salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW idola para umat islam di dunia.

Saya persembahkan hasil karya sederhana ini untuk....

1. Ibu dan Bapak tersayang,

Cinta, kasih sayang, kebahagiaan, serta doa yang tulus, dukungan, semangat, nasihat sehingga saya bisa seperti ini yang tidak bisa terbalaskan hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Mungkin ini akan menjadi langkah awal untuk mulai membahagiakan Ibu dan Bapak. Karena saya sadar, selama ini belum bisa menjadi anak yang berbakti, selalu merepotkan, menjadi beban untuk kalian berdua. Terkhusus untuk Ibu tersayang, spesial untuk Ibu, yang selalu memberikan yang terbaik, apapun yang saya inginkan tak lebih hanya selalu merepotkan. kakak sayang ibu dan bapak.

2. Keluarga tercinta,

My Brother's Teguh mahfiro hidayat dan M.Singgih agi mayu serta My Sister Dafina salsabila, Om II, Om toby, tante Ica, tante Lesta Saudara, Ipar, dll yang juga selalu memberikan semangat untuk terus berjuang. Memberikan energi untuk tidak mengenal kata menyerah.

3. Almamaterku tercinta,

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan saya untuk menempuh ilmu. Terkhusus Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi yang memberikan wadah bagi kami untuk mendalami ilmu.

4. Dosen Pembimbing,

Beribu-ribu terimakasih atas bimbingan dan nasihat yang diberikan untuk menyusun skripsi ini, terkhusus untuk Bapak kedua kami terhormat, Dr. Bambang Jatmiko, S.E., M.Si sebagai Dosen Pembimbing Skripsi, ibu Ietje Nazarudin, S.E., M.Si dan Dosen-dosen lain yang selalu menjadi panutan dan selalu memberikan dukungan.

5. My Best Friend's,

Rifky putra pratama, Tedi elko putra semoga kita nanti bertemu di satu titik, dalam keadaan baik dan bahagia, untuk teman-teman saya Brian Eflin Syahputra, Dody Guntama dek Fawwaz terima kasih atas doa dan dukungannya sampai dititik ini, special thanks untuk Ofisyah Alawiyah, teman berjuang dalam suka dan duka.

6. Keluarga Besar Paguyuban Mahasiswa Jogja Bengkulu Selatan (PMJBS),

Terima kasih atas doa dan dukungan yang selalu diberikan kepadaku. Terima kasih telah membuat keseharianku sebagai mahasiswa penuh kebahagiaan dan keseruan. Semoga kita semua selalu diberikan kesehatan dan keberkahan.

7. Teman-teman KKN 48 2016

Terima kasih atas semua warna yang kalian berikan selama mengabdikan diri di Sanden selama satu bulan. Akhirnya saya bisa menyelesaikan studi ini saya orang tertua dan terakhir di kelompok ini yang wisuda. Akhirnya abang-abangan kalian wisuda.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayahnya sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Wajib Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” ini dapat terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan dampak baik bagi masyarakat maupun Fiskus dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak, memupuk kesadaran akan pentingnya membayar pajak khususnya di Kabupaten Sleman dan juga dapat memberikan ide untuk pengembangan ilmu pada penelitian selanjutnya.

Telah selesainya skripsi ini juga tidak lepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Dr. Bambang Jatmiko, S.E., M.Si. yang dengan penuh kesabaran dan ketulusannya memberikan bimbingan serta masukan selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Ayah dan Ibu tercinta dan keluarga besarku yang senantiasa memberikan doa, dorongan semangat dan perhatian yang tiada henti sehingga sampai saat ini dapat menyelesaikan studi.
4. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang selalu ikut memberikan semangat motivasi, dorongan, masukan, dan bantuan dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Setiap kelebihan pasti ada kekurangan, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk menggodok kedalaman karya tulis dengan topik serupa.

Yogyakarta, 24 April 2020

Olga Mahsa Pratama

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	i
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori	9
1. Teori Atribusi	9
2. Pajak	1
3. Pelayanan Fiskus	13
4. Pengetahuan Wajib Pajak	15
5. Kesadaran Wajib Pajak	17
6. Kepatuhan Wajib Pajak	19
B. Penurunan Hipotesis Penelitian	2
C. Model Penelitian	2
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Subyek/Obyek Penelitian	28
B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	29

C. Lokasi dan Waktu Penelitian	30
D. Prosedur Pengambilan Data	30
E. Teknik Analisi Data	31
BAB IV PEMBAHASAN	34
A. Hasil Pengumpulan Data	34
B. Deskripsi Responden	35
C. Evaluasi Model Pengukuran	43
D. Model Struktural Hasil Penelitian	47
BAB V PENUTUP	53
A. Kesimpulan	53
B. Keterbatasan Penelitian	54
C. Saran	54
D. Implikasi	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hasil Pengumpulan Data	34
Tabel 4.2 Item Loadings And Average Variance Expected (AVE) Akhir	44
Tabel 4.3 Nilai Korelasi Antar Variabel	45
Tabel 4.4 Nilai Cross Loading	46
Tabel 4.5 Nilai Composite Reliability	47
Tabel 4.6 Nilai R Square	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hasil Pra Survei Pelayanan Fiskus	5
Gambar 1.2 Hasil Pra Survei Kesadaran Wajib Pajak	5
Gambar 1.3 Hasil Pra Survei Pengetahuan Pajak	5
Gambar 1.4 Hasil Pra Survei Kepatuhan Wajib Pajak	5
Gambar 2.1 Model Penelitian	27
Gambar 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan usia	35
Gambar 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan Tahun	36
Gambar 4.3 Presentase Jawaban Responden Pada Variabel Pelayanan Fiskus	38
Gambar 4.4 Presentase Jawaban Responden Pada Variabel Kesadaran Wajib Pajak	39
Gambar 4.5 Presentase Jawaban Responden Pada Variabel Pengetahuan Pajak	40
Gambar 4.6 Presentase Jawaban Responden Pada Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	42
Gambar 4.7 <i>Path Coefficient (mean, STDEV, STERR, statistics)</i>	48
Gambar 4.7 <i>Path Coefficient (mean, STDEV, STERR, statistics)</i>	50
Gambar 4.7 <i>Path Coefficient (mean, STDEV, STERR, statistics)</i>	52