

**PENGARUH TINGKAT DENDA DAN SANKSI, PENYULUHAN,
PELAYANAN, KESADARAN, DAN KEPERCAYAAN KEPADA OTORITAS
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PEMBAYARAN PAJAK
(Survey terhadap wajib pajak orang pribadi di Magelang)**

**EFFECT OF FINES AND PENALTIES, EXTENSION, THE SERVICE,
AWARENESS, AND TRUST AUTHORITIES TO TAX COMPLIANCE OF
TAX PAYMENTS
(A survey of individual taxpayers in Magelang)**



Muhammad Rizqi Izzuddin

20120420428

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2020

**PENGARUH TINGKAT DENDA DAN SANKSI, PENYULUHAN,
PELAYANAN, KESADARAN, DAN KEPERCAYAAN KEPADA OTORITAS
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PEMBAYARAN PAJAK
(Survey terhadap wajib pajak orang pribadi di Magelang)**

**EFFECT OF FINES AND PENALTIES, EXTENSION, THE SERVICE,
AWARENESS, AND TRUST AUTHORITIES TO TAX COMPLIANCE OF
TAX PAYMENTS
(A survey of individual taxpayers in Magelang)**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Muhammad Rizqi Izzuddin

20120420428

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2020

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Muhammad Rizqi Izzuddin

Nomor Mahasiswa : 20120420428

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH TINGKAT DENDA DAN SANKSI, PENYULUHAN, PELAYANAN, KESADARAN, DAN KEPERCAYAAN KEPADA OTORITAS PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PEMBAYARAN PAJAK (Survey terhadap wajib pajak orang pribadi di Magelang)”** 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, 26 Oktober 2020



Muhammad Rizqi Izzuddin

PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan Puji Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, hasil penelitian ini saya persembahkan kepada

Kedua orang tua, Bapak Ismail A.Md dan Ibu Any Rahayuningsih, yang selalu memberikan doa dan dorongan sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat-Nya dalam penulisan skripsi dengan judul "Pengaruh Tingkat Denda dan Sanksi, Penyuluhan, Pelayanan, Kesadaran, dan Kepercayaan Kepada Otoritas Pajak Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak (Survei Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Magelang) yang disusun dengan sebaik-baiknya.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik bahasan ini dengan harapan dapat memberikan pertimbangan kepada wajib pajak orang pribadi dalam pembayaran pajaknya sehingga dapat meningkatkan prosentasi kepatuhan pembayaran pajak yang ada di Magelang, serta dapat memberikan masukan kepada kantor pajak dalam melayani wajib pajak.

Dalam penyusunan skripsi ini terdapat berbagai hambatan dan juga kendala, namun dapat teratasi dengan bantuan dari berbagai pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah terlibat dalam penyusunan skripsi ini. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Rizal Yaya, SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, dan juga selaku dosen pembimbing skripsi serta Dosen Pengungsi 1 yang selalu bersedia meluangkan waktu dalam memberikan arahan, bimbingan serta masukan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Suryo Pratolo, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Koord. Penguji.
3. Bapak Sigit Arie Wibowo, S.E., M.Acc., Ak., CA selaku Dosen Penguji II.
4. Bapak Ir. Agustinus Dicky Haryadi, M.A selaku Kepala Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Magelang yang telah memberikan ijin untuk melakukan survey di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Magelang.
5. Ibu Ika Yuliestyani, S.E selaku Kepala Bagian Umum Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Magelang
6. Ayah dan Ibu serta kakak tercinta, yang senantiasa memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan studi di jenjang S1.
7. Semua pihak yang terlibat dalam pengisian kuesioner yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
8. Sahabat serta teman-teman Akuntansi UMY 2012 dan juga Akuntansi K 2012 yang memberikan motivasi dan dorongan.
9. Dhita Ayuni AM,d. yang banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

10. Hendra Darmawan S.E yang telah banyak membantu menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang telah terlibat dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan didalamnya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menerima kritik dan saran untuk memperbaiki skripsi ini agar kedepannya dapat menjadi lebih baik.

Yogyakarta,

Muhammad Rizqi Izzuddin

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN BERITA ACARA	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
INTISARI.....	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	6
C. TUJUAN PENELITIAN.....	6
D. MANFAAT PENELITIAN.....	7
a) MANFAAT TEORITIS.....	7
b) MANFAAT PRAKTIS	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. LANDASAN TEORI.....	8
1. TEORI SLIPPERY SLOPE.....	8
2. THORY OF PLANNED BEHAVIOUR	8
3. SANKSI PAJAK.....	9
4. PENYULUHAN	10
5. KUALITAS PELAYANAN	10
6. KESADARAN	11
B. MODEL PENELITIAN	11
C. PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	12
1. TINGKAT DENDA DAN SANKSI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI.....	12
2. PENYULUHAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI.....	13
3. KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI.....	13
4. KESADARANWAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI	14

5. TINGKAT KEPERCAYAAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI	14
BAB III PROSEDUR PENELITIAN	16
A. MODEL PENELITIAN	16
B. TEMPAT PENELITIAN	16
C. SAMPEL SUMBER DATA	16
D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	17
E. TEKNIK ANALISIS DATA.....	17
1. ANALISIS DESKRIPTIF	17
2. UJI KUALITAS DATA	17
3. ASUMSI KLASIK.....	19
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	23
A. ANALISIS STATISTIK DESKRIPTIF	23
B. UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS	25
1. UJI VALIDITAS	25
2. UJI RELIABILITAS.....	27
C. ANALISIS UJI ASUMSI KLASIK	28
1. UJI NORMALITAS.....	28
2. UJI MULTIKOLINIERITAS	28
3. UJI HETEROSKEDASTISITAS	30
D. ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA.....	30
E. PENGUJIAN HIPOTESIS.....	33
1. UJI KOEFISIEN DETERMINASI (R ²).....	33
2. UJI STATISTIK T.....	33
F. PEMBAHASAN.....	34
1. PENGARUH DENDA DAN SANKSI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK.....	34
2. PENGARUH PENYULUHAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK.....	35
3. PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK	35
4. PENGARUH KESADARAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK	35
5. PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK.....	36
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	37
A. KESIMPULAN	37
B. KETERBATASAN PENELITIAN	38
C. SARAN	38
DAFTAR PUSTAKA	39
LAMPIRAN	42

DAFTAR TABEL

TABEL STATISTIK DESKRIPTIF.....	23
TABEL UJI VALIDITAS	25
TABEL UJI RELIABILITAS	27
TABEL UJI NORMALITAS	28
TABEL UJI MULTIKOLINIERITAS	29
TABEL UJI HETEROSKEDASTISITAS	30
TABEL UJI REGRESI LINIER.....	31
TABEL UJI KOEFISIEN DETERMINASI	33

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR MODEL PENELITIAN 11

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN KUESIONER PENELITIAN	43
LAMPIRAN HASIL UJI STATISTIK DESKRIPTIF	47
LAMPIRAN HASIL UJI VALIDITAS TINGKAT DENDA DAN SANKSI	48
LAMPIRAN HASIL UJI VALIDITAS PENYULUHAN	49
LAMPIRAN HASIL UJI VALIDITAS PELAYANAN	50
LAMPIRAN HASIL UJI VALIDITAS KESADARAN	51
LAMPIRAN HASIL UJI VALIDITAS KEPERCAYAAN	52
LAMPIRAN HASIL UJI VALIDITAS KEPATUHAN	53
LAMPIRAN HASIL UJI RELIABILITAS TINGKAT DENDA DAN SANKSI	54
LAMPIRAN HASIL UJI RELIABILITAS PENYULUHAN	54
LAMPIRAN HASIL UJI RELIABILITAS PELAYANAN	54
LAMPIRAN HASIL UJI RELIABILITAS KESADARAN	55
LAMPIRAN HASIL UJI RELIABILITAS KEPERCAYAAN	55
LAMPIRAN HASIL UJI RELIABILITAS KEPATUHAN	55
LAMPIRAN HASIL UJI NORMALITAS	56
LAMPIRAN HASIL UJI MULTIKOLINIERITAS	57
LAMPIRAN HASIL UJI HETEROSKEDASTISITAS	58
LAMPIRAN HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI	59
LAMPIRAN HASIL UJI STATISTIK T	60
LAMPIRAN BUTIR SOAL DENDA DAN SANKSI	61
LAMPIRAN BUTIR SOAL PENYULUHAN	63
LAMPIRAN BUTIR SOAL PELAYANAN	65
LAMPIRAN BUTIR SOAL KESADARAN	67

LAMPIRAN BUTIR SOAL KEPERCAYAAN	69
LAMPIRAN BUTIR SOAL KEPATUHAN	71