

## **SKRIPSI**

### **PENGARUH PENGETAHUAN, KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK**

**(Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta)**

### ***THE INFLUENCE OF TAX KNOWLEDGE, AWARENESS , TAX QUALITY SERVICE AND TAX SANCTION ON TAX COMPLIANCE OF PAYING TAXES***

***(Emperical Study on Registered Taxpayers in KPP Pratama Yogyakarta)***



Diajukan oleh  
**MUTHYA DIANA PALUPI**  
**20120420459**

Telah Disetujui Dosen Pembimbing  
Pembimbing

Alek Murtin, S.E.,M.Si.,Akt,CA.

NIK :19690103 19990414 3 065

Tanggal : 30 Maret 2016

## SKRIPSI

**PENGARUH PENGETAHUAN, KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN  
DAN SANKSI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
DALAM MEMBAYAR PAJAK  
(Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF TAX KNOWLEDGE, AWARENESS , TAX QUALITY  
SERVICE AND TAX SANCTION ON TAX COMPLIANCE  
OF PAYING TAXES  
(Emperical Study on Registered Taxpayers in KPP Pratama Yogyakarta)***

Diajukan oleh  
**MUTHYA DIANA PALUPI**  
**20120420459**

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan didepan Dewan Penguji Program  
Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 29 April 2016  
Yang terdiri dari

Ietje Nazaruddin, Dr.,M.Si.,Ak.,CA  
Ketua Tim Penguji

Erni Suryandari, S.E., M.Si.  
Anggota Tim Penguji

Emile Satia Darma, S.E., M.Si.  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr. Nano Prawoto, S.E., M.Si.  
NIK: 19660604 19920114 3 016

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Muthya Diana Palupi

Nomor Mahasiswa : 20120420459

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH PENGETAHUAN, KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan disuatu 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, 30 April 2016

Muthya Diana Palupi

## MOTTO

*“Sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan”*

(Al Insyiraah: 6)

*“Ilmu itu lebih baik dari pada harta,  
ilmu itu menjagamu sedangkan kamu menjaga harta.*

*Ilmu itu hakim sedangkan harta dikenai hukum.*

*Harta bisa berkurang karena penggunaan,*

*Sedangkan ilmu akan bertambah bila digunakan”*

(Ali Bin Abu Thalib)

*“Pekerjaan hebat tidak dilakukan dengan kekuatan, tapi dengan ketekunan dan  
kegigihan”*

(Samuel Johnson)

*“Tidak ada hasil yang mengkhianati proses. Dengan kesabaran semua akan  
indah pada waktunya”*

(Muthya Diana Palupi)

## **PERSEMBAHAN**

*Skripsi ini kupersembahkan untuk...*

*Kedua Orangtuaku...*

*Almamaterku...*

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Adapun faktor-faktor tersebut adalah Pengetahuan, Kesadaran, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan yang terdaftar di KPP Pratama Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *teknik convenience sampling* dan data di dapat melalui penyebaran kuesioner dengan jumlah sebanyak 102 responden. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS.

Hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, (2) Kesadaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, (3) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, (4) Sanksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

**Kata Kunci:** kepatuhan wajib pajak, pengetahuan, kesadaran, kualitas pelayanan, sanksi pajak.

## **ABSTARCT**

*This study aims to analyze factors that affect to percepstion of tax compliance. These factors are Tax Knowledge, Awareness , Tax Quality Service and Tax Sanction . The population of this study is the individual taxpayer who registered in KPP Pratama Yogyakarta. The sampling technique in this study used convenience sampling method, where the data obtained from questionnaires with 102 respondents. Data analysis in this study assisted by SPSS software.*

*The result of this study are follows : (1) Tax knowledge on tax compliance is positive and significant, (2) Awareness on tax compliance is positive and significant, (3) Tax quality service on tax compliance is positive and significant, (4) Tax sanction on tax compliance is positive and significant.*

**Keywords** : *tax compliance, tax knowledge, awareness , tax quality service, tax sanction.*

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.*

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia, dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Alek Murtin, S.E.,M.Si.,Akt,CA. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
2. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang dengan senang hati ikut memberi masukan dan doa restu kepada penulis.
3. Kedua Orangtua yang telah memberikan segalanya baik dukungan secara moral maupun materil serta tak henti-hentinya mendoakan yang terbaik kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan studi.



4. Adikku dan semua keluarga yang tiada hentinya memberikan semangat dan doa.
5. Fajar Mulia Budiman, yang selalu memberikan semangat, doa, dukungan dan motivasi untuk menyelesaikan karya tulis ini.
6. Sahabatku, Dara Kariena yang selalu memberikan masukan dan semangat kepada penulis.
7. Teman-teman, yang telah memberikan semangat, bantuan, dan doa kepada penulis.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Hal itu disebabkan tidak lain karena keterbatasan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian sangat diperlukan untuk penulisan yang lebih baik di masa mendatang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan menjadi tambahan informasi bagi pihak yang membutuhkan.

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.*

Yogyakarta, 30 April 2016

Muthya Diana Palupi

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
INTISARI DAN ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Batasan Penelitian.....	6
C. Rumusan Masalah Penelitian.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian	
1. Bidang Teoritis.....	6
2. Bagi Akademik.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PENELITIAN</b>	
A. Landasan Teori	
1. <i>Theory of Planned Behavior</i> .....	8
2. Pengertian Pajak.....	10
3. Wajib Pajak.....	13
4. Kepatuhan Wajib Pajak.....	15
5. Pengetahuan Perpajakan.....	17
6. Kesadaran Perpajakan.....	20
7. Kualitas Pelayanan.....	21
8. Sanksi Pajak.....	22

B. Hipotesis	
1. Pengaruh Pengetahuan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak.....	25
2. Pengaruh Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak.....	26
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak.....	27
4. Pengaruh Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak.....	29
C. Model Penelitian .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Subjek Penelitian.....	31
B. Jenis dan Sumber Data .....	31
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	31
D. Teknik Pengumpulan Data.....	31
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	32
F. Analisis Statistik Deskriptif .....	35
G. Uji Kualitas Instrumen	
1. Uji Validitas .....	36
2. Uji Reliabilitas .....	36
H. Uji Asumsi Klasik	
1. Uji Normalitas.....	36
2. Uji Multikolinearitas .....	37
3. Uji Heteroskedastisitas.....	37
I. Analisis Data	
1. Analisis Linear Berganda.....	38
2. Uji Hipotesis .....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	40
B. Uji Statistik Deskriptif .....	43
C. Uji Kualitas Data	

1. Uji Validitas .....	45
2. Uji Reliabilitas .....	46
D. Uji Asumsi Klasik	
1. Uji Normalitas .....	47
2. Uji Multikolinearitas .....	47
3. Uji Heteroskedastisitas .....	48
E. Analisis Data dan Hasil Pengujian Hipotesis	
1. Pengujian Hasil Regresi Berganda .....	49
2. Hasil Uji Nilai F .....	49
3. Hasil Pengujian Hipotesis .....	50
4. Uji Koefisien Determinasi .....	51
F. Pembahasan .....	52
<b>BAB V SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN</b>	
A. Simpulan .....	55
B. Saran .....	56
C. Keterbatasan Penelitian .....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

3.1. Skor Jawaban Kuesioner Berdasarkan Skala Likert .....	32
4.1. Analisis Pengembalian Kuesioner .....	40
4.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
4.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	41
4.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	42
4.5. Deskripsi Responden Berdasarkan Wajib Pajak .....	43
4.6. Statistik Deskriptif .....	44
4.7. Hasil Uji Validitas .....	45
4.8. Hasil Uji Reliabilitas .....	46
4.9. Hasil Uji Normalitas .....	47
4.10. Hasil Uji Multikolinieritas .....	47
4.11. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	48
4.12. Hasil Uji Regresi .....	49

## DAFTAR GAMBAR

2.1. Model Penelitian .....	30
-----------------------------	----