

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK,
PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK, PEMAHAMAN
AKUNTANSI PAJAK SERTA SANKSI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DI KPP GAYAMSARI SEMARANG PADA
TAHUN 2018**

Skripsi

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana S1**

Program Studi Akuntansi



Disusun Oleh:

Anita Putri Ayuningtias

Nim : 31401505904

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI AKUNTANSI
SEMARANG
2019**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PEMAHAMAN
PERATURAN PAJAK, PEMAHAMAN AKUNTANSI PAJAK SERTA
SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DI KPP GAYAMSARI SEMARANG PADA TAHUN 2018**

Disusun Oleh :

Anita Putri Ayuningtias

Nim : 31401505904

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya
dapat diajukan dihadapan siding panitia ujian skripsi

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 26 Juli 2019

Pembimbing,


Judi Budiman SE., M.Sc., Akt

NIK. 211403015

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PEMAHAMAN
PERATURAN PAJAK, PEMAHAMAN AKUNTANSI PAJAK SERTA
SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DI KPP GAYAMSARI SEMARANG PADA TAHUN 2018**

Disusun Oleh :
Anita Putri Ayuningtias
Nim : 31401505904

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 28 Agustus 2019

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing,

Judi Budiman, SE., M.Sc., Akt
NIK. 211403015

Penguji I,

Drs. Chrisna Suhendi, SE., MBA., Ak., CA
NIK. 210493034

Penguji II

Hendri Setyawan, SE., MPA
NIK. 211406019

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan Untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Tanggal 28 Agustus 2019



Dr. Dra. Wirmasih, M.Si
NIK. 211415029

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anita Putri Ayuningtias
Nim : 31401505904
Jurusan : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Pajak, Pemahaman Akuntansi Pajak Serta Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Gayamsari Semarang Pada Tahun 2018”**, merupakan hasil tulisan saya sendiri.

Dengan ini saya menyatakan sesungguhnya bahwa didalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan maupun pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui sebagai tulisan saya sendiri dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan dari penulis aslinya.

Saya bersedia menarik skripsi yang telah saya ajukan, apabila sampai terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin ataupun meniru tulisan orang lain yang seolah-olah tulisan saya sendiri. Dan saya bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh universitas dibatalkan.

Semarang, 26 Juli 2019
Yang memberi pernyataan



Anita Putri Ayuningtias

PERNYATAAN PERSETUJUAAN PUBLIKASI SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anita Putri Ayuningtias
Nim : 31401505904
Jurusan : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang
Alamat Asal : Jl. Rejoleksono II No. 2 RT/RW 2/1, Mlatiharjo – Semarang Timur – Semarang
No HP/E-mail : 081393273474 / tyasnitaa98@gmail.com

Dengan ini menyerahkan skripsi berupa skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Pajak, Pemahaman Akuntansi Pajak Serta Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Gayamsari Semarang Pada Tahun 2018”**. Dan menyetujui menjadi hak milik Fakultas Ekonomi Unissula serta memberikan Hak Bebas Royalti No Eksklusif untuk disimpan, dialih mediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikan di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap menyantumkan nama penulis sebagai Hak cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran hak cipta, Plagiarisme dalam skripsi ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibat pihak Fakultas UNISSULA.

Semarang, 26 Juli 2019
Yang memberi pernyataan


Anita Putri Ayuningtias

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan pajak, pemahaman akuntansi pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Populasi pada penelitian ini adalah wajib pajak KPP Gayamsari Semarang dengan metode teknik pengambilan *sampling incidental*. Sampel diambil berdasarkan tidak direncanakan tetapi didapatkan secara tiba-tiba, kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat dijadikan sampel, apabila orang tersebut cocok untuk dijadikan sampel.

Metode analisis pada penelitian ini adalah regresi linear berganda. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (2) pemahaman peraturan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (3) pemahaman akuntansi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (4) sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Variabel yang paling dominan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pemahaman peraturan pajak karena memiliki nilai *standard coefficient beta* 0,351.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Pajak, Pemahaman Akuntansi Pajak, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak*

ABSTRACT

The research aims at the evaluation of the service of the quality of tax service, understanding of tax regulation, understanding of tax accounting and tax sanctions against tax prayers. The population of this study was a taxpayer KPP Gayamsari Semarang with a incidental sampling technique. Samples are taken based on an unplanned but to be unexpectedly, coincidentally meeting with a researcher and becoming a sample, if the person is a suitable sample.

The method of analysis on the research is the regresi linear. Based on the results of the analysis show that (1) the quality of tax service has a positive and significant effect on taxpayer compliance, (2) understanding tax regulations has a positive and significant effect on taxpayer compliance, (3) understanding tax accounting has a positive and significant effect on taxpayer compliance, (4) tax sanctions has a positive and significant effect on taxpayer compliance.

The most dominant variable influencing taxpayer compliance is understanding tax regulations because it has a beta standard coefficient value 0,351.

Key words: *The Quality Of A Tax Service, An Understanding Of Tax Regulations, An Understanding Of Tax Accounting, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance.*

INTISARI

Penelitian ini menggunakan data primer dengan menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak yang terdaftar di KPP Gayamsari Semarang, dengan teknik pengambilan *sampling incidental*. Jumlah kuesioner yang tersebar dan yang terkumpul sebanyak 100 responden. Kemudian teknik analisis pada penelitian ini menggunakan regresi linear berganda dengan program SPSS versi 25.

Berdasarkan kajian teori dan pengujian hipotesis pada studi ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, karena patuhnya wajib pajak dapat terdorong adanya rasa kepuasan dari wajib pajak. Rasa kepuasan yang dimaksud yaitu dari segi pemberian kualitas pelayanan pajak oleh petugas fiskus. Semakin baik kualitas yang di berikan maka akan mendorong wajib pajak untuk patuh dalam kewajibannya.

Pemahaman peraturan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, karena untuk mengetahui saja tanpa memahami peraturan itu sendiri tidak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Ketika wajib pajak mengetahui sebuah peraturan tentang pajak maka wajib pajak dituntut untuk memahami maknanya supaya wajib pajak lebih mudah dalam melaksanakan kewajibannya. Oleh karena itu pemahaman peraturan pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak

Pemahaman akuntansi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, karena ada peraturan pajak yang menyebutkan bahwa

wajib pajak diwajibkan untuk melakukan pembukuan, maka wajib pajak tersebut dituntut untuk mengetahui dan memahami dasar akuntansi pajak serta dapat mengaplikasikannya. Tujuan dari peraturan tersebut selain untuk menguntungkan pihak terkait juga dapat memudahkan wajib pajak dalam mengakses kewajibannya dengan benar dan tepat. Oleh karena itu pemahaman akuntansi pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak

Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, karena pemikiran wajib pajak tentang sanksi adalah merugikan. Maka wajib pajak akan berusaha untuk menghindari dari pengenaan sanksi pajak dimana dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya bersama kesulitan pasti ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)”. (QS 94: 6-7)

Berikanlah kesempatan kedua untuk hidupmu dan yakinlah kamu bisa, tetapi jangan kau ulangi kesalahan yang sama pada masa depanmu kelak itu akan menghancurkanmu (penulis)

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

- Kedua orang tuaku tercinta Bapak Cahyono dan Ibu Suparmi
- Kakak-kakak ku tersayang Sriyanto, Adi Surono, Widiartika
 - Keluarga besar Fakultas Ekonomi Unissula
 - Zaky Abdillah Kamal
 - Teman-teman seperjuangan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir/skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Pajak, Pemahaman Akuntansi Pajak Serta Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Gayamsari Semarang Pada Tahun 2018”** yang disusun untuk memenuhi salah satu syarat menempuh gelar Sarjana Ekonomi (SE), Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir/skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dalam penyusunan, penyajian, dan penggunaan bahasa. Pengalaman dan kemampuan yang dimiliki oleh penulis sangat terbatas. Oleh karena itu, saran menuju perbaikan sangat penulis harapkan.

Dalam proses pembuatan tugas akhir/skripsi ini, banyak berbagai hambatan dan kesulitan yang penulis hadapi. Namun berkat hidayah Allah SWT serta doa, dukungan, dan bimbingan dari semua pihak akhirnya tugas akhir/skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan *support*, diantaranya:

1. Ibu Hj. Olivia Fachrunnisa, S.E., M.Si., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang
2. Ibu Dr. Dra. Winarsih, S.E., M.Si selaku Ketua Prodi Akuntansi Universitas Islam Sultan Agung Semarang
3. Bapak Judi Budiman, S.E., M.Sc selaku Dosen pembimbing yang senantiasa telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan serta saran selama penyusunan pra skripsi ini sehingga dapat terselesaikan.
4. Bapak J Triarianto Hernawan selaku Kepala Kantor KPP Pratama Gayamsari yang senantiasa telah mengizinkan penulis untuk melakukan riset di KPP Pratama Gayamsari.

5. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang sudah memberikan ilmunya dan pelayanannya terhadap penulis.
6. Orang Tua tercinta Bapak dan Ibu terimakasih atas limpahan kasih sayang, doa, dan dukungan secara moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir/skripsi ini.
7. Mas Anto, Mas Adi dan Mbak Tika yang telah memberikan dukungan, doa, serta bimbingan dan nasihatnya kepada penulis.
8. Zaki Abdillah Kamal yang selalu menjadi *moodboster* untuk penulis, yang selalu memberikan do'a, semangat, dukungan kepada penulis.
9. Almida Rahmayani, Almar'atus Sholekhah, Kinkind Raras Heliani, Putri Wahyu Wulandari, Devi Rahma Yunita, dan Yenny Ratna Kusuma yang tidak putus asa untuk memberikan semangat serta dorongan kepada penulis.
10. Serta seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan tugasakhir/skripsi ini.

Harapan penulis, semoga apa yang tertuang dalam penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Semarang, Juli 2019

Penulis

Anita Putri Ayuningtias