

SKRIPSI

**PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN
PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP MOTIVASI WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK PADA
KPP PRATAMA SURABAYA GUBENG**



Oleh :

FAUZIAH NURSYA'BANI FADILLAH
NBI : 1222000097

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2024

SKRIPSI

**PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN
PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP MOTIVASI WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK PADA KPP PRATAMA
SURABAYA GUBENG**



Disusun Oleh:

Fauziah Nursya'bani Fadillah

NBI : 1222000097

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2024

**PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN
PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP MOTIVASI WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK PADA KPP PRATAMA
SURABAYA GUBENG**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN GUNA
MENDAPATKAN GELAR SARJANA EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

Disusun Oleh:

Fauziah Nursya'bani Fadillah

NBI: 1222000097

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

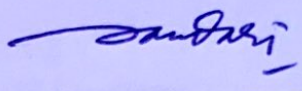

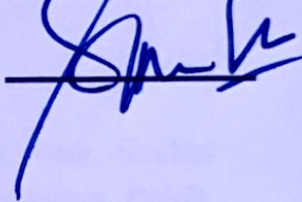
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2024

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal

TIM PENGUJI

- | | | |
|---|-----------|--|
| 1. Dr. Tries Ellia Sandari, M.M., CMA. | - Ketua |  |
| 2. Dra. Rr. Adiati Trihastuti, MM, Ak., CA. | - Anggota |  |
| 3. Dra. Sri Rahayuningsih, MM., Ak., CA. | - Anggota |  |

Mengesahkan, 12 Januari 2024

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,



Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA.

NPP: 20220.93.0319

LEMBAR SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIASI

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini :

- | | |
|-----------------------|---------------------------------|
| 1. Nama Lengkap (KTP) | : Fauziah Nursya' bani Fadillah |
| 2. NBI | : 1222000097 |
| 3. Fakultas | : Ekonomi dan Bisnis |
| 4. Program Studi | : Akuntansi |
| 5. NIK (KTP) | : 3578114810020002 |
| 6. Alamat Rumah (KTP) | : Sidokapasan 10/27 Surabaya |

Dengan ini, menyatakan skripsi yang berjudul :

Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Pada KPP Pratama Surabaya Gubeng

Adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadur dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis maupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Untag Surabaya.

Surabaya, 24 Januari 2024



(Fauziah Nursya' baniFadillah)



**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fauziah Nursya'bani Fadillah
NBI : 1222000097
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Jenis Karya : ~~Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah~~

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, Saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul :

PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP MOTIVASI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK PADA KPP PRATAMA SURABAYA GUBENG

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, Badan Perpustakaan 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformat, mengolah dalam bentuk pangkatan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal : 17 Januari 2024



(Fauziah Nursya'bani Fadillah)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya diberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan Program Sarjana Akuntansi dengan judul **“PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP MOTIVASI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK PADA KPP PRATAMA SURABAYA GUBENG”** dapat diselesaikan. Saya menyadari bahwa tanpa adanya dorongan, bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, tugas akhir skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik. Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing saya dalam menempuh pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya tujukan kepada:

1. Dr. Tries Ellia Sandaria, M.M., CMA. Selaku pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan, dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
2. Prof. H. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan Pendidikan Program Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan segala fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama menempuh proses perkuliahan pada Program Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Dra. Cholis Hidayati, MBA, Ak, CA, CPAI selaku Kepala Program Studi Akuntansi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah membimbing serta banyak memberikan saya masukan. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah membantu kelancaran proses perkuliahan saya.

5. Bapak / Ibu Dosen di lingkungan Universitas 17 Agustus 1945, khususnya Program Studi Akuntansi yang telah memberikan ilmu, memberi semangat dari awal perkuliahan hingga ujian skripsi ini.
6. Seluruh Staff dan Karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis serta seluruh keluarga besar Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah banyak membantu dari awal perkuliahan hingga akhir ujian skripsi ini.
7. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda tercinta Iyep Hikmat Fadillah. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai dengan bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik, mendoakan dan memberikan semangat dan motivasi tiada henti hingga saya dapat menyelesaikan studi sampai sarjana.
8. Pintu surgaku, Bunda tercinta Masniah Ulfa. Terima kasih sebesar-besarnya saya berikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, semangat dan doa yang diberikan selama ini. Terima kasih atas nasihat yang selalu diberikan meski kadang pikiran kita tidak sejalan, terima kasih atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi saya yang keras kepala. Bunda menjadi pengingat dan penguat paling hebat.
9. Adik kesayanganku, Faizzatul Aliyah Fadillah. Terima kasih atas segala doa, usaha dan support yang telah diberikan kepada saya dalam proses pembuatan skripsi ini.
10. Oky Resita Rahmania, sahabat terbaik dan juga partner dalam segala hal yang telah memberi motivasi, support, dan semangat kepada saya serta selalu mendengarkan curhatan hati dalam pengerjaan skripsi.
11. Linda Novia Sari, teman baik yang telah memberikan support dan semangat kepada saya.
12. Muhammad Farhan Alifian Oktafiansyah terima kasih telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini. Yang menemani, meluangkan waktu, tenaga, pikiran ataupun materi kepada saya dan memberi semangat untuk terus maju tanpa kenal lelah kata menyerah dalam segala hal dalam meraih apa yang menjadi impian saya. Terima kasih telah menjadi rumah yang selalu ada untuk saya dan menjadi bagian dari perjalanan hidup saya.
13. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

RINGKASAN

PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP MOTIVASI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK PADA KPP PRATAMA SURABAYA GUBENG

Pajak merupakan sumber pendapatan negara yang memiliki kontribusi besar dalam pembangunan negara. Di Indonesia pajak memiliki peran sebagai tulang punggung dalam membiayai semua pengeluaran negara seperti untuk penegakan hukum, pembangunan infrastruktur, dan membiayai kegiatan operasional negara.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng berlokasi di Jalan Sumatera No. 22-24, Kel. Gubeng, Kec. Gubeng, Kode Pos 60281, Surabaya. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng yang dibentuk berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 443/KMK.01/2001 tgl 23 Juli 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, Kantor Pemeriksaan dan Pendidikan Pajak dan Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Pajak.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan sumber data yang digunakan yaitu data primer. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dampak tiga faktor utama, yaitu pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban pajak mereka di KPP Pratama Surabaya Gubeng. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak untuk membayar pajak, memberikan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak di wilayah tersebut.

SUMMARY

PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP MOTIVASI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK PADA KPP PRATAMA SURABAYA GUBENG

Tax is a source of state revenue that has a major contribution to state development. In Indonesia taxes have a role as the backbone in financing all state expenditures such as for law enforcement, infrastructure development, and financing state operational activities.

Tax Service Office Pratama Surabaya Gubeng is located at Jalan Sumatera No. 22-24, Kel. Gubeng, Kec. Gubeng, Postal Code 60281, Surabaya. The Surabaya Gubeng Primary Tax Service Office was formed based on the Decree of the Minister of Finance of the Republic of Indonesia Number 443 / KMK.01 / 2001 on July 23, 2001 concerning the Organization and Work Procedures of the Regional Office of the Directorate General of Taxes, Tax Service Office, Land and Building Tax Service Office, Tax Audit and Education Office and Tax Potential Counseling and Observation Office.

The method used in this research is quantitative research with the data source used is primary data. This study aims to evaluate the impact of three main factors, namely tax understanding, tax service quality, and tax sanctions on the motivation of individual taxpayers in fulfilling their tax obligations at KPP Pratama Surabaya Gubeng. This study shows that tax service quality and tax sanctions have a significant influence on taxpayers' motivation to pay taxes, providing a better understanding of the factors that influence tax compliance in the region.

ABSTRAK

PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP MOTIVASI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK PADA KPP PRATAMA SURABAYA GUBENG

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Surabaya Gubeng. Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan data primer yang diperoleh dari kuisioner. Populasi pada penelitian ini yaitu wajib pajak yang terdaftar di KPP Surabaya Gubeng. Pengambilan sampel menggunakan teknik Purposive Sampling dan besarnya sampel pada penelitian ini adalah 100 responden dengan menggunakan rumus slovin. Analisis data menggunakan SmartPLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi dalam membayar pajak. Sedangkan pemahaman perpajakan tidak berpengaruh terhadap motivasi dalam membayar pajak.

Kata Kunci: *Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, Motivasi dalam Membayar Pajak.*

ABSTRACT

PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP MOTIVASI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK PADA KPP PRATAMA SURABAYA GUBENG

This study aims to test and analyze the effect of understanding taxation, the quality of tax services and tax sanctions on the motivation of individual taxpayers in paying taxes at KPP Pratama Surabaya Gubeng. In this study using quantitative methods using primary data obtained from questionnaires. The population in this study were taxpayers registered at KPP Surabaya Gubeng. Sampling using purposive sampling technique and the sample size in this study was 100 respondents using the Slovin formula. Data analysis using SmartPLS. The results of this study indicate that service quality and tax sanctions have a positive and significant effect on motivation to pay taxes. Meanwhile, understanding taxation has no effect on motivation to pay taxes.

Keywords : *Understanding of Taxation, Quality of Tax Services, Tax Sanctions, Motivation in Paying Taxes.*

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
LEMBAR SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIASI	v
KATA PENGANTAR	vii
RINGKASAN.....	ix
SUMMARY	x
ABSTRAK	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
KAJIAN PUSTAKA.....	1
2.1 Landasan Teori Pajak.....	1
2.1.1 Perpajakan	1
2.1.2 Pengertian Wajib Pajak	7
2.1.3 Pemahaman Perpajakan.....	8
2.1.4 Kualitas Pelayanan Pajak.....	9
2.1.5 Sanksi Pajak.....	12

2.1.6	Motivasi Wajib Pajak.....	13
2.1.7	Penelitian Terdahulu	18
2.2	Hubungan Antar Variabel	22
2.2.1	Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak	22
2.2.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak	22
2.2.3	Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak.....	23
2.2.4	Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak	23
2.3	Kerangka Konseptual.....	24
2.4	Hipotesis	26
BAB III.....		35
METODE PENELITIAN		35
3.1	Desain Penelitian	35
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian.....	35
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	35
3.3.1	Jenis Data	35
3.3.2	Sumber Data	35
3.4	Populasi dan Sampel	36
3.4.1	Populasi	36
3.4.2	Sampel.....	36
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.6	Definisi Variabel dan Definisi Operasional.....	37
3.6.1	Definisi variabel.....	37
3.6.2	Definisi Operasional	38
3.7	Proses Pengolahan Data	41
3.8	Metode Analisa Data	41
3.9	Teknik Pengujian Hipotesis dan Analisa Data.....	42
3.9.1	Evaluasi Measurement (Outer Model)	42
3.9.2	Pengujian Model Struktural aau Uji Hipotesis (Inner Model)	43

HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	45
4.4.1 Struktur Organisasi	46
4.4.2 Deskripsi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
4.4.3 Deskripsi Data Responden Berdasarkan Jenis Usia	48
4.4.4 Deskripsi Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	49
4.2 Analisa Data	49
4.2.1 Evaluasi Measurement (<i>Outer Model</i>)	50
4.2.2 Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>).....	59
4.3 Pengujian Hipotesis	59
4.3.1 Pengujian Hipotesis 1 “Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Motivasi Membayar Pajak”	59
4.3.2 Pengujian Hipotesis 2 “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Motivasi Membayar Pajak”	59
4.3.3 Pengujian Hipotesis 3 “Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Membayar Pajak”	59
4.4 Pembahasan Hasil Temuan Penelitian	59
4.4.1 Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak	59
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak	60
4.4.3 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak	61
4.4.4 Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Secara Bersama-sama Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak.....	62
4.5 Implikasi Penelitian	62
4.6 Keterbatasan Penelitian	63
PENUTUP	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1. Kerangka Konsep 71
Lampiran 1.2. Definisi Operasional 72
Lampiran 1.3. Pengukuran Instrumen 73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	31
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi	47
Gambar 4. 2 Loading Factor	50

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan	47
Tabel 4. 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4. 3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4. 4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	49
Tabel 4. 5 Outer Loading.....	50
Tabel 4. 6 Cross Loading.....	52
Tabel 4. 7 Average Variance Extracted (AVE)	53
Tabel 4. 8 Composite Reliability dan Chonbach's Alpha	54
Tabel 4. 9 Nilai R-Square	55
Tabel 4. 10 Nilai F-Square	55
Tabel 4. 11 Uji Hipotesis	57
Tabel 4. 12 Keputusan Hipotesis	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian.....	71
Lampiran 2 Surat Balasan dari Kanwil DJP Jawa Timur I.....	76
Lampiran 3 Tabulasi Jawaban Responden.....	77
Lampiran 4 Kartu Bimbingan.....	89
Lampiran 5 Penelitian Terdahulu	90