

SKRIPSI

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



Oleh :

DEWI PUSPITASARI DAMAYANTI

NBI : 1221600047

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2020**

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

SKRIPSI

**Di ajukan untuk memenuhi persyaratan guna
mendapatkan Gelar Sarjana Akuntansi
Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Oleh :
DEWI PUSPITASARI DAMAYANTI
NBI : 1221600047**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2020**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Lengkap : Dewi Puspitasari Damayanti
NBI : 1221600047
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak pada KPP Pratama Rungkut Surabaya

Surabaya, 23 Juni 2020
Mengetahui / Menyetujui
Pembimbing,



Dra. Maria Yovita R. Pandin, MM, CMA, CPA

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan 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 **03 Juli 2020**.

TIM PENGUJI

1. **Dr. Hwihanus, SE.,MM.,CMA.**

-Ketua



2. **Dra. Maria Yovita R. Pandin, MM, CMA, CPA.** -Anggota



3. **Dra. Rr. Adiati Trihastuti, MM.,Ak.,CA.**

-Anggota



Mengesahkan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Dekan,



Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., AK., CA.

NPP.20220.93.0319

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap (KTP) : Dewi Puspitasari Damayanti
2. NBI : 1221600047
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program studi : Akuntansi
5. NIK (KTP) : 3521044606980002
6. Alamat Rumah (KTP) : Dusun Kepuh, Rt 03 Rw 03,
Desa Gayam, Kecamatan Kendal, Kabupaten
Ngawi, Jawa Timur

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 RUNGKUT SURABAYA”

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 secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Untag Surabaya.

Surabaya, 16 Juli 2020

Yang membuat,


(Dewi Puspitasari Damayanti)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)
Email : perpus@untag-sby.ac.id

**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 : DEWI PUSPITASARI DAMAYANTI
NBI : 1221600047
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
KUNGKUT SURABAYA

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

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 16 Juli 2020

Yang Menyatakan,



(DEWI PUSPITASARI DAMAYANTI)

MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN

“Belajar akan memberikan kita pengetahuan dan pemahaman baru, sehingga kita mampu menghadapi tantangan baru yang membentang di depan kita”

“Optimisme merupakan kepercayaan yang menuju pencapaian. Tidak ada yang bisa dilakukan tanpa adanya harapan dan keyakinan”

“Kegagalan tidak akan pernah mengalahkan keinginan kuat untuk mencapai kesuksesan “

“Karya ini saya persembahkan untuk :
Kedua Orang Tua :
SUDIMAN ♥ SUYATI
Sahabat, Teman dan Almamater Tercinta”

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP MOTIVASI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK PADA KPP PRATAMA RUNGKUT SURABAYA”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (S1) Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Selama proses penyusunan skripsi ini saya mendapat bimbingan, saran, bantuan, dukungan dan doa dari beberapa pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini saya dengan ketulusan hati mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Dra. Maria Yovita R. Pandin., MM., CMA., CPA. selaku Pembimbing, atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penulisan skripsi ini. Sehingga proses penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar dan baik.
2. Dra. Cholis Hidayati, MBA., AK CPAI. selaku Kepala Program Studi Akuntansi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melaksanakan penelitian serta membantu kelancaran proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi.
3. Kedua Orang Tua saya, Bapak Sudiman dan Ibu Suyati yang telah memberikan saya ijin, doa, dukungan, kesempatan dan waktu sehingga saya dapat menjalani proses perkuliahan saya di Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya hingga akhir penyusunan skripsi dengan baik. Serta, sahabat saya JFF (Erny, Lila, Winda, Ziya) dan Vikke yang telah memberikan dukungan dan membantu dalam proses perkuliahan hingga akhir penyusunan skripsi.

Saya menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, saya mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan dilapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut.

Surabaya, Juni 2020
Penulis

(Dewi Puspitasari Damayanti)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di KPP Pratama Rungkut Surabaya. Data penelitian ini diperoleh dari data primer (kuesioner) yang dibagikan kepada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Rungkut Surabaya dengan menggunakan populasi wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rungkut Surabaya. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pemahaman Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak. Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak. Dan Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak.

Kata Kunci : Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of understanding taxation, the quality of tax services and tax sanctions on the motivation of individual taxpayers to pay taxes at the Rungkut Pratama Tax Service Office in Surabaya. The data of this study were obtained from primary data (questionnaire) distributed to individual taxpayers in KPP Pratama Rungkut Surabaya by using the taxpayer population registered at KPP Pratama Rungkut Surabaya. The sampling technique uses the method of accidental sampling. The data analysis technique used in this study is multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that taxation understanding has a positive and significant effect on the motivation of individual taxpayers in paying taxes. The Quality of Tax Services has a positive and significant effect on the motivation of individual taxpayers in paying taxes. And Tax Sanctions have a positive and significant effect on the motivation of individual taxpayers in paying taxes.

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

RINGKASAN

Pajak merupakan sumber pendapatan penerimaan terbesar dalam APBN, pajak sendiri digunakan oleh pemerintah untuk pembiayaan atau pembelanjaan mengenai pembangunan nasional. Beberapa upaya Direktorat Jendral Pajak (DJP) dapat lebih memaksimalkan penerimaan pajak, antara lain adalah dengan meningkatkan efektivitas pemeriksaan, penagihan, meningkatkan kualitas pelayanan pajak yang diberikan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak merasa puas dan nyaman serta sanksi pajak yang diberikan oleh aparat pajak. Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak tersebut maka motivasi wajib pajak dalam membayar pajak akan semakin meningkat dan membayar pajak sesuai batas waktu yang ditentukan.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pemahaman Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rungkut Surabaya sebanyak 48.774 wajib pajak. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah 100 wajib pajak. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *accidental sampling*, yaitu pelaksanaan di lapangan, penelitian ini mengambil data primer yaitu dengan menyebarkan kuesioner. Adapaun selain data primer juga ada data sekunder yang diperoleh dari staff bagian pelaksana seksi pengolahan data dan informasi KPP Pratama Rungkut Surabaya, meliputi profil dan struktur organisasi, serta jumlah wajib pajak. Jenis penelitian yang akan digunakan adalah metode penelitian Kuantitatif. Hasil akhir dari penelitian ini adalah gambaran mengenai hubungan sebab akibat, sehingga metode ini menggunakan sampel dan hipotesis.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS 22. Kuesioner ini di uji dengan uji validitas dan uji reliabilitas sebelum penelitian. Sedangkan uji asumsi klasik yang digunakan antara lain, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas dan uji linieritas.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pemahaman Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak dengan nilai signifikan sebesar $(0,000 > 0,05)$. Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak dengan nilai signifikan sebesar $(0,036 < 0,05)$. Dan Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak dengan nilai signifikan sebesar $(0,013 < 0,05)$.

SUMMARY

Taxes are the largest source of revenue revenue in the state budget, the tax itself is used by the government for financing or spending on national development. Some efforts of the Directorate General of Taxes (DGT) can further maximize tax revenue, including by increasing the effectiveness of auditing, billing, improving the quality of tax services provided to taxpayers so that taxpayers feel satisfied and comfortable as well as tax sanctions provided by the tax authorities. With an increase in the quality of tax services and tax sanctions, the motivation of taxpayers in paying taxes will increase and pay taxes according to the specified deadline.

The purpose of this study was to determine the effect of taxation understanding, tax service quality and tax sanctions on the motivation of individual taxpayers in paying taxes. The population in this study were 48,774 taxpayers registered as individual taxpayers at the Rungkut Pratama Tax Office. While the sample in this study was 100 taxpayers. The sampling technique is done by using the method of accidental sampling, which is implementation in the field, this study takes primary data by distributing questionnaires. As well as in addition to primary data there is also secondary data obtained from staff implementing the data processing and information section of KPP Pratama Rungkut Surabaya, covering the profile and organizational structure, as well as the number of taxpayers. This type of research that will be used is a quantitative research method. The final result of this study is a description of the causal relationship, so this method uses samples and hypotheses. The data analysis technique used in this study is multiple linear regression analysis using SPSS 22. This questionnaire was tested with validity and reliability test before research. Whereas the classic assumption test used is the normality test, the multicollinearity test, the heteroscedasticity test and the linearity test.

The results of this study indicate that taxation understanding has a positive and significant effect on the motivation of individual taxpayers in paying taxes with a significant value of $(0,000 > 0.05)$. The Quality of Tax Services has a positive and significant effect on the motivation of individual taxpayers in paying taxes with a significant value of $(0.036 < 0.05)$. And Tax Sanctions have a positive and significant effect on the motivation of individual taxpayers in paying taxes with a significant value of $(0.013 < 0.05)$.

DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR.....	i
SAMPUL DALAM.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	v
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
HALAMAN MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
RINGKASAN	xi
<i>SUMMARY</i>	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. Landasan Teori	7
2.1.1. Pajak	7
2.1.1.1. Pengertian Perpajakan.....	7
2.1.1.2. Ciri-Ciri Pajak.....	8
2.1.1.3. Fungsi Pajak.....	8
2.1.1.4. Jenis Pajak	10
2.1.1.5. Sistem Pemungutan Pajak.....	11
2.1.1.6. Kedudukan Hukum Pajak	12
2.1.2. Pengertian Wajib Pajak	12
2.1.2.1. Wajib Pajak Orang Pribadi	13
2.1.3. Pemahaman Perpajakan	14
2.1.3.1. Pengertian Pemahaman Perpajakan	14
2.1.3.2. Indikator Pemahaman Perpajakan.....	14

2.1.4.	Kualitas Pelayanan Pajak	15
2.1.4.1.	Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak.....	15
2.1.4.2.	Indikator Kualitas Pelayanan Pajak	17
2.1.5.	Sanksi Pajak	17
2.1.5.1	Pengertian Sanksi Pajak.....	17
2.1.5.2	Indikator Sanksi Pajak	18
2.1.6.	Motivasi Wajib Pajak.....	18
2.1.6.1	Pengertian Motivasi Wajib Pajak	18
2.1.6.2	Teori Motivasi.....	19
2.1.6.3	Teori Motivasi Harapan-Victor Vroom	20
2.1.6.4	Teori Herzberg's Model.....	21
2.1.6.5	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Membayar Pajak Wajib Pajak.....	21
2.1.6.6	Indikator Motivasi Wajib Pajak.....	22
2.1.7.	Penelitian Terdahulu	23
2.2.	Hubungan Antar Variabel.....	51
2.2.1 ..	Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak..	51
2.2.2 ..	Pengaruh Kualitas Pelayana Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak	51
2.2.3 ..	Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak	52
2.2.4 ..	Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak	52
2.3.	Kerangka Konseptual	54
2.4.	Hipotesis Penelitian	55
BAB III. METODE PENELITIAN		57
3.1.	Desain Penelitian	57
3.2.	Tempat dan Waktu	57
3.3.	Jenis dan Sumber Data	57
3.3.1. .	Jenis Data	57
3.3.2. .	Sumber Data.....	57
3.4.	Populasi dan Sampel.....	58
3.4.1. .	Populasi.....	58
3.4.2. .	Sampel.....	:
3.5.	Teknik Pengumpulan Data	:
3.6.	Definisi Variabel dan Definisi Operasional.....	59

3.6.1.	Definisi Variabel	59
3.6.1.1.	Variabel Independen	59
3.6.1.2.	Variabel Dependen	60
3.6.2.	Definisi Operasional.....	60
3.7.	Proses Pengolahan Data	62
3.8.	Metode Analisa Data	63
3.9.	Teknik Pengujian Hipotesis dan Analisis Data	64
3.9.1.	Analisis Data	64
3.9.1.1.	Uji Validitas	64
3.9.1.2.	Uji Reliabilitas	65
3.9.1.3.	Statistik Deskriptif	65
3.9.2.	Uji Asumsi Klasik.....	65
3.9.2.1.	Uji Normalitas.....	65
3.9.2.2.	Multikolinearitas	66
3.9.2.3.	Uji Heteroskedastisitas	66
3.9.2.4.	Uji Linearitas	66
3.9.3.	Pengujian Hipotesis.....	67
3.9.3.1.	Uji Koefisien Determinasi	67
3.9.3.2.	Uji Regresi Linier Berganda	67
3.9.3.3.	Uji Tergugat.....	68
3.9.3.4.	Uji F.....	68
BAB IV.	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	69
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	69
4.1.1.	Gambaran Subyek Penelitian	69
4.1.2.	Struktur Organisasi dan Visi Misi	70
4.1.3.	Sub Bagian Umum dan KI.....	72
4.1.4.	Seksi Pengolahan Data dan Informasi.....	72
4.1.5.	Seksi Pelayanan.....	72
4.1.6.	Seksi Penagihan	72
4.1.7.	Seksi Pemeriksaan.....	73
4.1.8.	Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan	73
4.1.9.	Seksi Waskon I.....	73
4.1.10.	Seksi Waskon II	73
4.1.11.	Seksi Waskon III dan IV	74
4.2.	Deskripsi Hasil Penelitian	75
4.2.1.	Deskripsi Data Responden	75

4.2.1.1	Deskripsi Data Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	75
4.2.1.2	Deskripsi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	75
4.3.	Analisis Data	76
4.4.	Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas.....	76
4.4.1.	Uji Validitas	76
4.4.2.	Uji Realibilitas	77
4.4.3.	Uji Statistik Deskriptif	78
4.4.4.	Uji Asumsi Klasik.....	79
4.4.4.1.	Uji Normalitas.....	80
4.4.4.2.	Uji Multikolonearitas.....	80
4.4.4.3.	Uji Heteroskedastistas.....	81
4.4.4.4.	Uji Linearitas	82
4.5.	Pengujian Hipotesis	83
4.5.1.	Uji Koefisien Determinasi (R ²)	83
4.5.2.	Uji Regresi Linear Berganda.....	84
4.5.3.	Uji T	85
4.5.4.	Uji F	86
4.6.	Pembahasan Hasil Temuan Penelitian.....	87
4.6.1.	Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pa	87
4.6.2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak	87
4.6.3.	Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak	88
4.6.4.	Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak	88
4.7.	Implikasi Penelitian	89
4.8.	Keterbatasan Penelitian	89
BAB V. PENUTUP		91
5.1.	Simpulan.....	91
5.2.	Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA		93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Kerangka Konseptual	54
Gambar 4.1 Struktur Ornganisasi KPP Pratama Rungkut Surabaya.....	71
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Grafik	82

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Mapping Penelitian Terdahulu	27
Tabel 4.1	Demografi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	75
Tabel 4.2	Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	75
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas	76
Tabel 4.4	Hasil Uji Realiabilitas Variabel X1	77
Tabel 4.5	Hasil Uji Realiabilitas Variabel X2	77
Tabel 4.6	Hasil Uji Realiabilitas Variabel X3	77
Tabel 4.7	Hasil Uji Realiabilitas Variabel Y	77
Tabel 4.8	Hasil Uji Statistik Deskriptif	78
Tabel 4.9	Hasil Uji Normalitas One-Sample-Kolmogorov-Smirnov Test.....	80
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinearitas	81
Tabel 4.11	Hasil Uji Linearitas	82
Tabel 4.12	Hasil Uji Koefisien Determinan (R ²).....	82
Tabel 4.13	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	83
Tabel 4.14	Hasil Uji T	84
Tabel 4.15	Hasil Uji F	85

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 : Surat Balasan dari Kanwil DJP Jawa Timur 1
- LAMPIRAN 2 : Kuesioner Responden
- LAMPIRAN 3 : Tabulasi Data Responden
- LAMPIRAN 4 : Analisis Data
- LAMPIRAN 5 : Uji Asumsi Klasik
- LAMPIRAN 6 : Kartu Bimbingan
- LAMPIRAN 7 : Hasil Turnitin