

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS, SANKSI PERPAJAKAN,
KESADARAN MEMBAYAR PAJAK, DAN NORMA SUBJEKTIF
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

*(Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama
di Purworejo)*

***THE INFLUENCE OF FISCAL SERVICE QUALITY, TAX SANCTIONS,
TAX PAYMENT AWARENESS, AND SUBJECTIVE NORM TO THE
TAXPAYER'S COMPLIANCE***

(A Case Studies on Individual Taxpayer's Enlised in KPP Pratama Purworejo)



disusun oleh:

Anita Novita Sari Rahayu

20130420182

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2017

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS, SANKSI PERPAJAKAN,
KESADARAN MEMBAYAR PAJAK, DAN NORMA SUBJEKTIF
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

*(Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama
diPurworejo)*

***THE INFLUENCE OF FISCAL SERVICE QUALITY, TAX SANCTIONS,
TAX PAYMENT AWARENESS, AND SUBJECTIVE NORM TO THE
TAXPAYER'S COMPLIANCE***

(A Case Studies on Taxpayer's Enlised in KPP Pratama Purworejo)

SKRIPSI

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



disusun oleh:

Anita Novita Sari Rahayu

20130420182

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2017

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Anita Novita Sari Rahayu

Nomor Mahasiswa : 20130420182

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS, SANKSI PERPAJAKAN, KESADARAN MEMBAYAR PAJAK DAN NORMA SUBJEKTIF TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Kasus pada KPP Pratama Purworejo)”** 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 dituliskan atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 19 Agustus 2017

Anita Novita Sari Rahayu

MOTTO

“Nilai seseorang sesuai dengan kadar tekadnya, ketulusannya sesuai dengan kadar kemanusiaannya, keberaniannya sesuai dengan kadar penolakannya terhadap perbuatan jahat, dan kesucian hati nuraninya sesuai dengan kadar kepekaannya terhadap kehormatan dirinya”.

(Ali Bin Abu Thalib)

“Ilmu tanpa akal ibarat seperti memiliki sepatu tanpa kaki. Dan akal tanpa ilmu seperti memiliki kaki tanpa sepatu”.

(Ali Bin Abu Thalib)

“Life will always have a different plan for you. If you don’t give up, you will eventually get to your destination. But towards the end of your life, you may look back and realize that it was never really about the destination: it was the journey that counted.”

(King Samuel Benson)

“Sukses adalah sebuah perjalanan, bukan tujuan akhir.”

(Thomas Dewar)

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat.”

(QS. Al Mujadalah: 11)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk...

Untuk kedua orang tua ku dan adik laki-laki ku

Almamater ku tercinta

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Kemauan Membayar Pajak, dan Norma Subjektif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil ini dengan harapan dapat memberikan masukan kepada pemerintahan dalam meningkatkan kepatuhan para Wajib Pajak dan meminimalisir terjadinya pelanggaran yang dilakukan Wajib Pajak.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Bapak Alek Murtin, SE, M.Si., Ak., CA yang telah dengan sangat sabar memberikan petunjuk, bimbingan dan waktunya selama penulis menyelesaikan studi.
3. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan pengetahuan dalam bidang akademis maupun non akademis.
4. Ayah, ibu dan saudara-saudaraku tercinta yang telah memberikan perhatian, dorongan dan tentu bantuan secara materil selama penulis menyelesaikan studi.

5. Keluarga besar Alm. H. Suwanto yang telah mendoakan dan memberikan perhatian terhadap penulis selama menyelesaikan studi
6. Marisa, Linka, Intan, Hana, Laras, javanti, priyo dll tersayang yang selalu dan selalu mengingatkan untuk menyelesaikan skripsi selama ini, memberikan bantuan disaat susah, memberikan gratiskan makan saat uang saku menipis
7. Rakyat kos Mujahadah dan bapak ibu kos terremping tentunya yang sudah selalu mengganggu disaat mengerjakan skripsi dengan teriakan-teriakan mengelegarnya, memberikan perhatian dan kasih sayang kalian, dan selalu memberikan bantuan saat-saat susah dimasa awal kuliah sampai akhir kuliah ini.
8. Abang burjo motekar teristimewa yang selalu member senyum saat lelah, dan yang selalu menyediakan oseng ati ampela yang nikmat dalam rangka meningkatkan semangat dan energi selama ini
9. Deretan mantan dan gebetan yang telah memberikan suka maupun duka, tanpa kalian saya tidak akan sekuat dan setegar ini dalam menghadapi kenyataan hidup tentunya dalam menhadapi susahnyanya menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang telah membantu saya dalam menyelesaikan studi saya selama ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam menyusun skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan penelitia selajutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 19 Agustus 2017

Anita Novita Sari Rahayu

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
INTISARI.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Teori Perilaku Terencana.....	10

2. Pajak.....	11
3. Wajib pajak.....	16
4. Kepatuhan Wajib Pajak.....	17
5. Kualitas Pelayanan Fiskus.....	19
6. Sanksi Perpajakan.....	21
7. Kesadaran Membayar Pajak.....	23
8. Norma Subjektif.....	24
B. Penelitian Terdahulu dan Penurunan Hipotesis.....	25
C. Model Penelitian.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
A. Objek dan Subjek Penelitian.....	31
B. Jenis Data.....	31
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	31
D. Teknik Pengambilan Data.....	32
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	33
F. Uji Instrumen Data.....	37
G. Uji Analisis Data.....	38
H. Analisis Regresi Linier Berganda.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian.....	42
B. Profil Responden.....	43
C. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	44
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	48
E. Hasil Uji Regresi Berganda.....	51
F. Hasil Uji Hipotesis.....	52
G. Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis.....	55
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN.....	59

A. Kesimpulan.....	59
B. Saran.....	60
C. Keterbatasan Penelitian.....	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

3.1 Daftar Skala Likers.....	33
4.1. Sampel dan Tingkat Pengembalian.....	42
4.2. Profil Responden.....	43
4.3. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	44
4.4. Hasil Uji Validitas.....	45
4.5. Hasil Uji Reliabilitas.....	47
4.6. Hasil Uji Normalitas.....	48
4.7. Hasil Uji Multikolinieritas.....	49
4.8. Hasil Uji Heteroskidastisitas.....	50
4.9. Hasil Uji Regresi Berganda.....	51
4.10. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	52
4.11. Hasil Uji F (F Test).....	53

DAFTAR GAMBAR

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