

**PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, PEMAHAMAN
PERATURAN PERPAJAKAN, BUKTI LANGSUNG
PELAYANAN, AKSES DAN KOMUNIKASI TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

(Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Malang)

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana pada
Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

IQBAL ADILLAH SIDIK

135030401111098



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN**

2017

MOTTO

*“Use Past Failures As A Lesson,
Then Move On With Your Past As
Your Direction” (Anonymous).*

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Peraturan
Perpajakan, Bukti Langsung Pelayanan, Akses dan Komunikasi
Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak
Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Malang)

Disusun oleh : Iqbal Adillah Sidik

NIM : 135030401111098

Fakultas : Ilmu Administrasi

Program Studi : Perpajakan

Malang, 28 November 2017

Komisi Pembimbing

Ketua



Dessanti Putri Sekti Ari, SE, MSA, AK

NIP. 19881223 201504 2 001

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan didepan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Senin
Tanggal : 8 Januari 2018
Jam : 12.00
Skripsi atas nama : Iqbal Adillah Sidik
Judul : Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Bukti Langsung Pelayanan, Akses dan Komunikasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Malang)

dan dinyatakan

LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua,



Dessanti Putri Sekri Ari, SE, MSA, AK

NIP. 19881223 201504 2 001

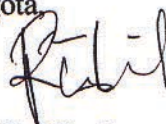
Anggota,



M. Kholid Mawardi, Ph.D

NIP. 19751220 200501 1 002

Anggota,



Rosalita Rachma Agusti, SE, MSA, AK

NIP. 19870831 2014 042 001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 29 November 2017
Mahasiswa,



Nama : Iqbal Adillah Sidik
NIM : 135030401111098

RINGKASAN

Iqbal Adillah Sidik, 2017, **Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Bukti Langsung Pelayanan, Akses dan Komunikasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada KPP Pratama Kota Malang)**, Dessanti Putri Sekti Ari, SE, MSA, AK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Bukti Langsung Pelayanan, Akses dan Komunikasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Kota Malang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan bersumber dari data primer yang diperoleh melalui kuisioner dan data sekunder yang diperoleh melalui data internal dari KPP Pratama Kota Malang. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak di KPP Pratama Kota Malang. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik *accidental*. Metode analisis menggunakan regresi linier berganda, statistik deskriptif dan statistik inferensial.

Berdasarkan hasil uji t dapat disimpulkan bahwa variabel pemahaman peraturan perpajakan dan akses berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. kemudian, pada variabel sosialisasi perpajakan, bukti langsung pelayanan dan komunikasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan, bukti langsung pelayanan, akses dan komunikasi secara bersama-sama berpengaruh memberikan pengaruh sebesar 30,3% terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Kota Malang.

Kata Kunci: Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Bukti Langsung Pelayanan, Akses, Komunikasi, Kepatuhan Wajib Pajak

SUMMARY

Iqbal Adillah Sidik, 2017, *The Influence of Taxation Socialization, Understanding of Tax Regulation, Proof of Service, Access and Communication of Taxpayer Compliance (Study on KPP Pratama Malang)*, Dessanti Putri Sekti Ari, SE, MSA, AK

This research was to find out the influence of Taxation Socialization, Understanding Taxation, Evidence Services, Access and Communication of Compliance Taxpayer in KPP Pratama Malang.

The type of this research is explanatory research with quantitative approach. The data used comes from the primary data obtained through questionnaires and secondary data obtained through internal data from KPP Pratama Malang. Population in this research is taxpayer in KPP Pratama Malang. Samples taken as many as 100 respondents using accidental techniques. Analytical methods using multiple linear regression, descriptive statistics and inferential statistics.

Based on t test results can be concluded that the variable understanding of tax laws and access affects taxpayer compliance. then, on the variable socialization taxation, direct evidence of service and communication does not affect taxpayer compliance. the results of coefficient of determination test shows that the socialization of taxation, understanding tax regulations, direct evidence of service, access and communication together influence 30.3% effect on taxpayer compliance in KPP Pratama Malang.

Keywords: Taxation Socialization, Taxation Understanding, Proof of Service, Access, Communication, Taxpayer Compliance

LEMBAR PERSEMBAHAN



**“KUPERSEMBAHKAN KARYA INI UNTUK AYAHANDA DAN
IBUNDA TERCINTA, SERTA KETIGA ADIK TERKASIHKU”**

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT karena berkat limpahan nikmat, karunia dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Bukti Langsung Pelayanan, Akses dan Komunikasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Malang)”**.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terwujud tanpa adanya dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS., selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya;
2. Dr. Mujibur Rahman Khairul Muluk, S. Sos., M. Si.; Drs. Heru Susilo, MA.; Dr. Sri Mangesti Rahayu, M. Si., selaku Pembantu Dekan I, II, dan III Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya;
3. Dr. Kadarisman Hidayat, M. Si., selaku Ketua Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya;
4. Dessanti Putri Sekti Ari, SE, MSA, AK., selaku Ketua Komisi Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada peneliti hingga skripsi ini selesai;

5. Seluruh jajaran dosen, karyawan, dan tenaga kependidikan yang tergabung dalam civitas akademika Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya;
6. Orang Tua peneliti, Bapak dan Ibu yang tidak ada hentinya memberikan doa dan dukungan dalam bentuk apapun, kapan pun dan dimana pun, hingga peneliti bisa sampai di titik ini;
7. Saudara kandung serta saudara peneliti lainnya yang juga senantiasa memberikan dukungan dengan cara dan gayanya masing-masing untuk peneliti;
8. Kawan-kawan seperjuangan Perpajakan angkatan 2013 khususnya hafis, kevin, andhika, luthfi dan fachri yang telah memberikan semangat dan jawaban atas pertanyaan bagi peneliti dalam menjalani studi hingga selesai serta Aprilia dan henokh selaku pembahas dalam seminar proposal yang telah dilakukan peneliti;
9. Selayaknya fitrah setiap umat manusia, untuk itu peneliti memohon maaf kepada seluruh pihak atas kesalahan, kekeliruan, ataupun kekhilafan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja yang dilakukan oleh peneliti selama menjalani proses studi, khususnya selama proses menyelesaikan skripsi ini dan termasuk di dalam skripsi ini. Besar harapan peneliti agar nantinya peneliti dapat menerima kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi perbaikan yang ada dalam skripsi ini.

Demikian skripsi ini saya buat. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan bagi pihak yang membutuhkan baik secara akademis maupun praktis.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Malang, 3 Desember 2017

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
RINGKASAN	vi
SUMMARY	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kontribusi Penelitian.....	8
E. Sistematika Pembahasan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Empiris.....	11
B. Tinjauan Teoritis.....	15
1. Perpajakan.....	15
2. Sosialisasi Perpajakan.....	23

3. Pemahaman Peraturan Perpajakan.....	24
4. Bukti Langsung Pelayanan.....	24
5. Akses.....	25
6. Komunikasi.....	25
7. Kepatuhan Wajib Pajak.....	26
C. Model Penelitian.....	27
D. Hipotesis Penelitian.....	30

BAB II METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	33
B. Lokasi Penelitian.....	34
C. Definisi dan Pengukuran Variabel.....	34
1. Variabel Bebas.....	34
2. Variabel Terikat.....	37
D. Skala Pengukuran.....	41
E. Populasi dan Sampel.....	42
1. Populasi.....	42
2. Sampel.....	43
3. Penarikan Sampel.....	43
F. Jenis Data.....	45
G. Metode Pengumpulan Data.....	46
H. Pengujian Instrumen.....	48
I. Analisis Data.....	50
J. Pengujian Hipotesis.....	54

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	56
1. Profil KPP Pratama Malang Selatan dan KPP Pratama	

Malang Utara.....	56
2. Visi, Misi dan Fungsi KPP Pratama Malang Selatan dan KPP Pratama Malang Utara.....	57
3. Struktur Organisasi dan Job Description KPP Pratama Malang Selatan dan KPP Pratama Malang Utara.....	59
B. Gambaran Umum Responden.....	61
C. Analisis Data.....	66
1. Pengujian Instrumen.....	66
2. Analisis Statistik Deskriptif.....	69
3. Analisis Statistik Inferensial.....	81
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	84
5. Pengujian Hipotesis.....	88
D. Pembahasan.....	93
BAB V KESIMPULAN	
A. Kesimpulan.....	99
B. Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA.....	101

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1	Variabel, Indikator dan Item Pertanyaan.....	37
2	Skala Pengukuran Likert.....	42
3	Distribusi Responden Wajib Pajak (Golongan Wajib Pajak).....	62
4	Distribusi Responden Wajib Pajak (Umur).....	62
5	Distribusi Responden Wajib Pajak (Jenis Kelamin).....	63
6	Distribusi Responden Wajib Pajak (Pekerjaan).....	64
7	Distribusi Responden Wajib Pajak (Pendidikan Terakhir).....	65
8	Hasil Uji Validitas.....	66
9	Hasil Uji Realibilitas.....	68
10	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden (Sosialisasi Perpajakan)..	69
11	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden (Pemahaman Peraturan Perpajakan).....	71
12	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden (Bukti Langsung Pelayanan).....	74
13	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden (Akses).....	76
14	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden (Komunikasi).....	78
15	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden (Kepatuhan Wajib Pajak)	79
16	Hasil Uji Normalitas.....	81
17	Hasil Uji Multikolinieritas.....	82
18	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	83
19	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	84
20	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	88
21	Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	89
22	Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	90
23	Keputusan Hipotesis.....	93

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1	Statistik Tebusan Pajak Tax Amnesty.....	4
2	Model Penelitian.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
1	Kuisisioner Penelitian.....	104
2	Tabulasi Data Variabel.....	109
3	Distribusi Frekuensi Responden.....	127
4	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden.....	129
5	Hasil Uji Validitas dan Realibilitas.....	138
6	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	144
7	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	146
8	Surat Izin Melakukan Penelitian.....	147
9	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian.....	148
10	<i>Curriculum Vitae</i>	150