

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN INOVASI PELAYANAN  
PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**SKRIPSI**

**Untuk menyusun skripsi pada program strata satu (S1)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Oleh:

**ACHMAD ALFI SALIM 14.322.086**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK  
2018**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN INOVASI PELAYANAN  
PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

Oleh:

**ACHMAD ALFI SALIM 14.322.086**

Telah dipertahankan di depan  
Penguji pada tanggal.....2018

**Pembimbing**

Dr. Tumirin, S.E.,M.Si  
NIP : 03210504117

**Penguji 1**

Umaimah, S.E.,M.Ak  
NIP : 03210305086

**Penguji 2**

Abdullah Mujaddid, S.E.,M.M  
NIP : 03211507183

**Mengetahui**

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Suwarno, S.E.,M.Si  
NIP : 03219604028

**Ketua Program Studi**

Syaiful, S.E.,M.M  
NIP : 03219604029

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul: Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Inovasi Pelayanan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak..

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

Apabila saya melakukan hal tersebut baik sengaja atau tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain, maka gelar dan ijazah yang telah diberikan universitas batal saya terima.

Gresik, .....2018

Yang membuat pernyataan

(Ach. Alfi Salim)

Saksi 1, sebagai pembimbing skripsi merangkap anggota tim penguji skripsi

Dr. Tumirin, S.E.,M.Si

NIP : 03210504117

Saksi 2, sebagai anggota tim penguji skripsi

Umaimah, S.E.,M.Ak

NIP : 03210305086

Saksi 3, sebagai anggota tim penguji skripsi

Abdullah Mujaddid, S.E.,M.M

NIP : 03211507183

**MOTTO**

**“Saat kita memperbaiki hubungan dengan Allah, niscaya Allah akan memperbaiki segala sesuatunya untuk kita”**

(Dr. Bilal Philips)

**“Mulailah dari mana Anda berada. Gunakan apa yang Anda miliki. Lakukan apa yang Anda bisa”**

(Arthur Ashe)

**“Mimpi tidak terwujud nyata melalui ilmu sihir. Dibutuhkan keringat, tekad, dan kerja keras”**

(Colin Powell)

**“Tidak semua hal yang kamu lakukan itu ada tuntunannya, yang terpenting yang kamu lakukan itu tidak ada larangannya”**

(Cak Nun)

**“Seberapa lama pun kesulitan menimpa, harapan akan kemudahan selalu muncul kembali”**

(CR7)

**KATA PENGANTAR**

Segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT. Atas segala Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Inovasi Pelayanan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak” sebagai salah satu syarat dalam penyelesaian studi Sarjana Strata 1 (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Gresik.

Skripsi ini digunakan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana ekonomi pada program strata satu (S1) Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik. Penulis menyadari bahwa dalam penyajian pembahasan materi skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak untuk perbaikan skripsi ini.

Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik karena adanya bantuan dan motivasi dari berbagai pihak untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi selama proses penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Setyo Budi, M.S. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Gresik.
2. Bapak Suwarno, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Gresik.
3. Bapak Syaiful, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Gresik.
4. Bapak Dr. Tumirin, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi, yang telah memberikan persetujuan kepada peneliti untuk menyusun skripsi.

5. Seluruh dosen, staf pengajar, dan karyawan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Gresik atas semua ilmu dan masukan yang telah diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan pendidikan ini.
6. Orang tua peneliti Ibu Noor Qonaah Ningsih, atas cinta dan kasih sayangnya beserta doa, semangat, dan dukungan yang tak pernah putus.
7. Teman – teman dari kelas Akuntansi C Sore yang telah memberikan masa – masa menyenangkan selama kuliah di Universitas Muhammadiyah Gresik.
8. Teman – teman dari Himpunan Mahasiswa Akuntansi yang telah memberikan pengalaman yang berharga dalam berorganisasi dan banyak membantu selama perkuliahan ini.
9. Teman – teman dari Tax Center Universitas Muhammadiyah Gresik
10. Teman – teman dari KKN Desa Pacuh yang telah menjalankan tugasnya dengan susah senang bersama.
11. Teman – teman dari angkatan tahun 2014 kelas sore dan pagi.
12. Teman sepermainan yaitu, eko, gebol, mbah, nanda, kentong, gopal, ryan, santiko, uli, yoga, miya, diana, urfa, dwi, fajar, dani, dibay, nizar, devina.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, baik yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dan menolong segala keperluan dan kepentingan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Demikian pembuatan skripsi ini, semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak dan peneliti selanjutnya yang akan meneliti obyek yang sama dengan penelitian ini.

Gresik, .....

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>

<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Kontribusi Penelitian.....	7
<b>BAB II     TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Landasan Teori.....	11
2.2.1. Teori Atribusi.....	11
2.2.2. <i>Theory of Reasoned Action</i> .....	11
2.2.3. Teori Keperilakuan.....	12
2.2.4. Pajak.....	13
2.2.5. Kepatuhan Wajib Pajak.....	19
2.2.4. Kesadaran Wajib Pajak.....	19
2.2.5. Inovasi Pelayanan Pajak.....	20
2.3. Perumusan Hipotesis.....	21
2.3.1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak ..... ..... ..... 21	
2.3.2. Pengaruh Inovasi Pelayanan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak ..... ..... ..... 21	
2.4. Kerangka Pemikiran.....	22
<b>BAB III    METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Pendekatan Penelitian.....	24
3.2 Lokasi Penelitian.....	24
3.3 Populasi dan Sampel.....	24
3.4 Jenis Data dan Sumber Data.....	25
3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	26
3.5.1. Variabel Dependen .....	26

3.5.2. Variabel Independen.....	27
3.6. Teknik Analisis Data.....	29
3.7. Uji Validitas.....	29
3.8. Uji Reliabilitas.....	29
3.9. Uji Asumsi Klasik.....	30
3.9.1. Uji Normalitas.....	31
3.9.2. Uji Multikolinearitas.....	31
3.9.3. Uji Autokorelasi.....	32
3.9.4. Uji Heterokedastisitas.....	32
3.10. Analisis Regresi Linier Berganda.....	32
3.11. Uji Hipotesis.....	33
3.11.1. Uji Secara Parsial (Uji t) .....	33
3.11.2. Uji Secara Simultan (Uji F).....	34
3.11.3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	35

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

4.1. Gambaran Umum Subjek Penelitian .....	37
4.2. Identifikasi Responden .....	37
4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan Jenis Pekerjaan.....	37
4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
4.3. Rekapitulasi Jawaban Responden.....	38
4.3.1. Kesadaran Wajib Pajak .....	38
4.3.2. Inovasi Pelayanan Pajak.....	39
4.3.3. Kepatuhan Wajib Pajak.....	40
4.4 Analisis Data dan Analisis Statistik Deskriptif .....	41
4.4.1. Analisis Statistik Deskriptif .....	41
4.5. Uji Kualitas Data.....	42
4.5.1. Uji Validitas .....	42
4.5.2. Uji Reliabilitas.....	44
4.6. Uji Asumsi Klasik.....	44
4.6.1. Uji Normalitas.....	44
4.6.2. Uji Multikolinearitas.....	46
4.6.3. Uji Autokorelasi.....	46
4.6.4. Uji Heterokedastisitas.....	47
4.7. Analisis Regresi Linier Berganda.....	48
4.8. Uji Hipotesis.....	50
4.8.1. Uji Secara Parsial (Uji t) .....	50
4.8.2. Uji Secara Simultan (Uji F).....	51
4.8.3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	52
4.9. Interpretasi Hasil Penelitian.....	53
4.9.1. Kesadaran Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak .....	



.....	
.....	
53	
4.9.2. Inovasi Pelayanan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	
.....	
.....	
54	

**BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan .....	55
5.2. Keterbatasan Penelitian .....	55
5.3. Saran .....	55

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>57</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>60</b>

**DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1.	Data Subjek Penelitian.....	37
Tabel 4.2.	Profil Responden Berdasarkan Kepemilikan NPWP.....	38
Tabel 4.3.	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.4.	Rekapitulasi Jawaban Variabel Kesadaran Wajib Pajak.....	38
Tabel 4.5.	Rekapitulasi Jawaban Variabel Inovasi Pelayanan Pajak.....	39
Tabel 4.6.	Rekapitulasi Jawaban Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	40
Tabel 4.7.	Statistik Deskriptif.....	42
Tabel 4.8.	Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak.....	43
Tabel 4.9.	Hasil Uji Validitas Variabel Inovasi Pelayanan Pajak.....	43
Tabel 4.10.	Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	43
Tabel 4.11.	Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 4.12.	Uji Normalitas – Sample KS.....	45
Tabel 4.13.	Uji Multikolinearitas.....	46
Tabel 4.14.	Uji Autokorelasi.....	47
Tabel 4.15.	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	49
Tabel 4.16.	Hasil Uji t.....	50
Tabel 4.17.	Perbandingan Hasil Uji t.....	50
Tabel 4.18.	Hasil Uji F.....	51
Tabel 4.19.	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	52

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 3.1	Diagram Uji T.....	34
Gambar 3.2	Diagram Uji F.....	35
Gambar 4.1	Diagram Uji Normalitas.....	45
Gambar 4.2	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	48
Gambar 4.3	Diagram Hasil Uji t.....	51
Gambar 4.4	Diagram Hasil Uji F.....	52

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Kuesioner penelitian.....	60
Lampiran 2	Rekapitulasi data kuesioner.....	63
Lampiran 3	Hasil Uji SPSS.....	64
Lampiran 4	Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	70
Lampiran 5	Daftar Perbaikan Skripsi.....	71
Lampiran 6	Daftar Persetujuan Revisi Skripsi.....	72
Lampiran 7	Surat Keterangan Bebas Plagiat.....	73
Lampiran 8	Berita Acara Ujian Sidang Skripsi.....	75

Achmad Alfi Salim. 14.322.086. **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Inovasi Pelayanan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.** Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik, Juli 2018.

### **ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk mencari bukti empiris pengaruh dari kesadaran wajib pajak dan inovasi pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang menggunakan terdaftar di KPP Pratama Gresik Utara. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan pajak, sedangkan variabel inovasi pelayanan pajak juga dinyatakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan pajak.

Kata kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Inovasi Pelayanan Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak.

Achmad Alfi Salim. 14.322.086. **Effect of Taxpayer Consciousness and Tax Service Innovation on Taxpayer Compliance Levels.** Accounting, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Gresik, July 2018.

### ***ABSTRACT***

This study aims to find empirical evidence of the influence of taxpayer awareness and innovation of tax services on the level of taxpayer compliance. The sample used in this study is an individual taxpayer who uses registered at North Gresik Primary Tax Office. The data analysis technique used in this study is multiple linear regression analysis. The results showed that the variable of taxpayer awareness had a positive and significant influence on the level of tax compliance, while the tax service innovation variable was also stated to have a positive and significant influence on the level of tax compliance.

*Keywords: Taxpayer Awareness, Tax Service Innovation, and Taxpayer Compliance*