

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS DAN PENERAPAN  
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK DENGAN KESADARAN WAJIB PAJAK SEBAGAI  
VARIABEL *INTERVENING***

**SKRIPSI**



Oleh :

DINDA DEBY RAMADHANI

NIM : 190302127

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK**

**2023**

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS DAN PENERAPAN SANKSI  
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
DENGAN KESADARAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL  
*INTERVENING***

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Akuntansi

Oleh :

**DINDA DEBY RAMADHANI**

NIM : 190302127

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK**

**2023**

## KATA PENGANTAR

Alkhamdulillahi Robbil'allamin. Terucap puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya serta kenikmatan dan kesempatan, serta kesehatan kepada penulis sehingga mampu untuk menyelesaikan skripsi ini dengan tema "**Kepatuhan Wajib Pajak**" dan judul "**Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Penerapan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel *Intervening***".

Penulis menyadari bahwa dalam pengerjaan untuk menyusun skripsi ini, penulis menemui dan memiliki kesulitan serta hambatan baik dari faktor eksternal maupun internal. Akan tetapi hal tersebut dapat terselesaikan dengan bantuan, bimbingan, nasehat, dan dukungan dari berbagai pihak untuk penulis, sehingga proposal penelitian ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu penulis menyampaikan ribuan ucapan terima kasih yang sangat tulus dan sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua saya, di mana beliau telah memberikan doa dan dukungan terbaik secara materi maupun mental.
2. Bapak Dr. Tumirin, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik.
3. Bapak Muhammad Aufa, SE., M.SA., selaku Ketua Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik.
4. Ibu Umaimah, S.E., M.Ak., C.S.R.S., selaku Dosen Pembimbing skripsi.
5. Seluruh dosen, karyawan, dan staff jurusan akuntansi Universitas Muhammadiyah Gresik.

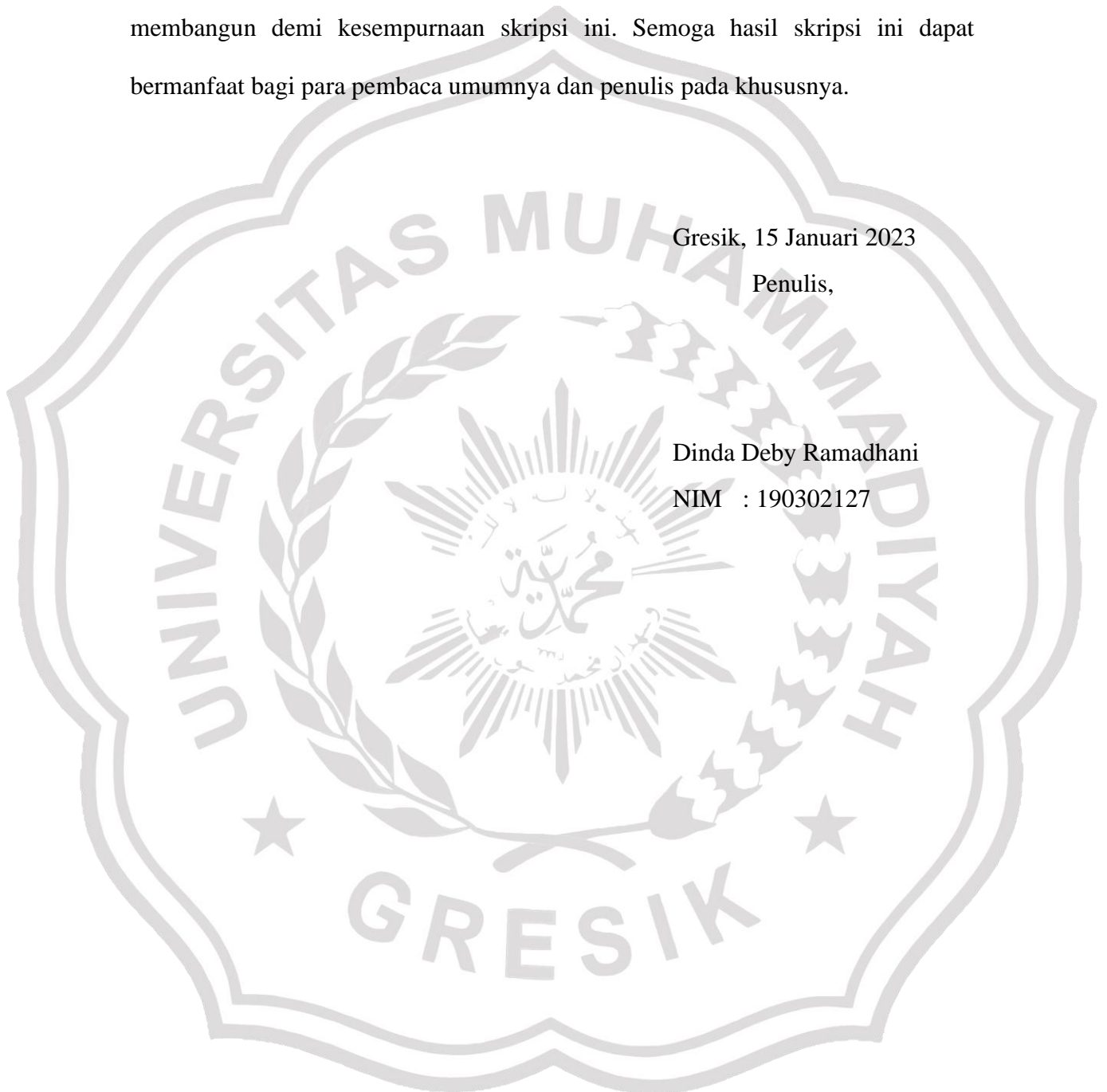
Penulis menyadari bahwa tidak ada hal yang sempurna di dunia ini, begitu pula dengan penulisan skripsi ini yang masih jauh dari kesempurnaan seperti apa yang diharapkan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga hasil skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca umumnya dan penulis pada khususnya.

Gresik, 15 Januari 2023

Penulis,

Dinda Deby Ramadhani

NIM : 190302127



Dinda Deby Ramadhani, 190302127, **Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Penerapan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening**, Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik, Januari, 2023.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus dan penerapan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan menggunakan kesadaran wajib pajak sebagai variabel intervening. Dalam penelitian ini, peneliti mengkaji kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Gresik dengan menggunakan variabel bebas, yaitu pelayanan fiskus, penerapan sanksi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi non-karyawan di Kabupaten Gresik. Pengambilan sampel menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan jumlah sampel 60 responden. Penelitian ini menggunakan data primer yang berupa jawaban kuesioner yang disebarkan kepada wajib pajak orang pribadi non-karyawan. Metode penelitian ini adalah kuantitatif yang menggunakan *SmartPLS* sebagai alat pengujinya. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan fiskus dan penerapan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil dari pengujian intervening menunjukkan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak, sedangkan penerapan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak tidak mampu memediasi hubungan antara pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kesadaran wajib pajak mampu memediasi hubungan antara penerapan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci : Pelayanan, Sanksi, Kesadaran, Kepatuhan, Perpajakan

## DAFTAR ISI

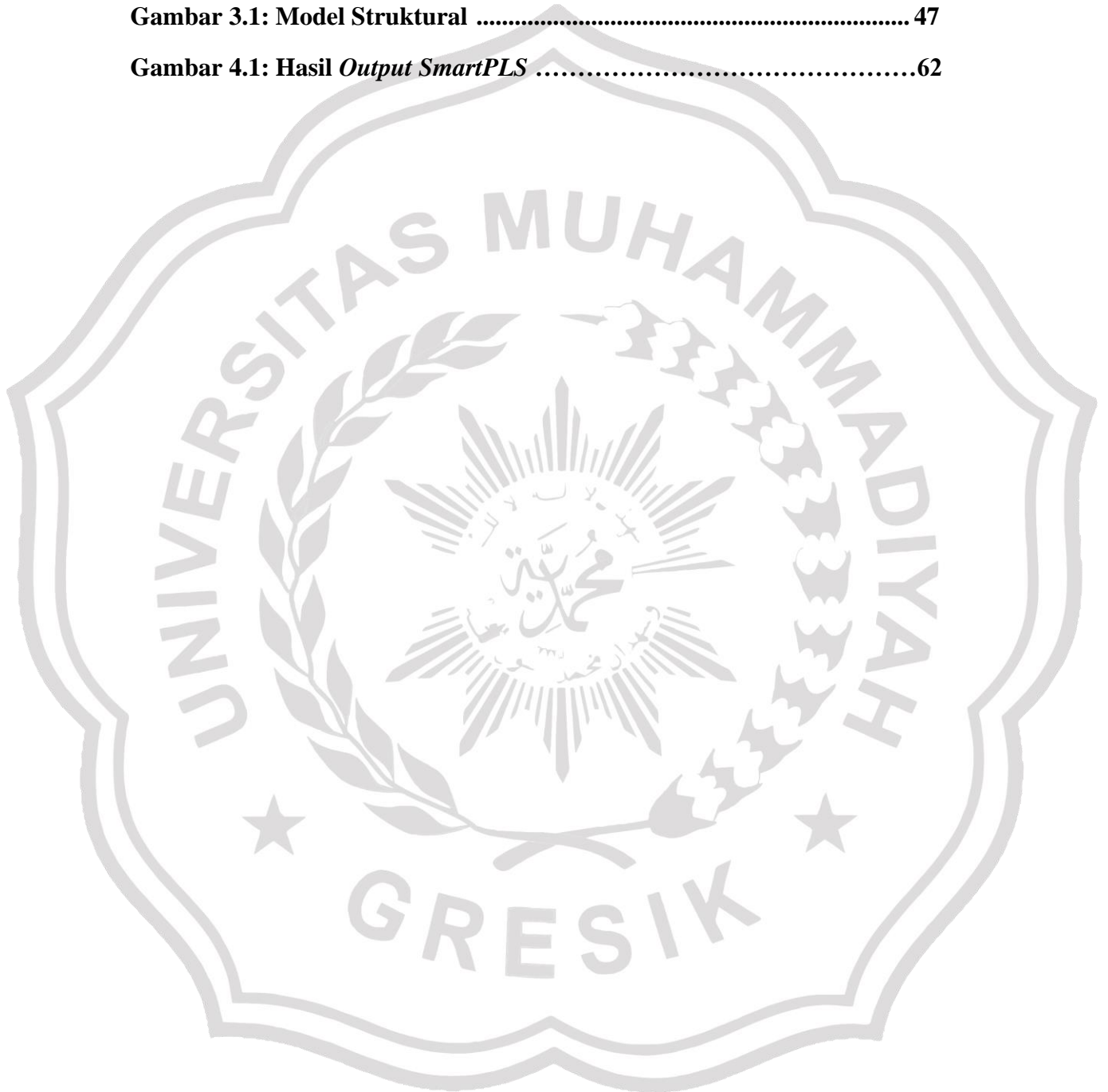
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori .....	15
2.3 Hubungan Antar Variabel dan Hipotesis .....	25
2.4 Kerangka Pemikiran .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>36</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	36
3.2 Lokasi Penelitian .....	36
3.3 Data dan Metode Pengumpulan Data .....	37
3.4 Operasionalisasi Variabel .....	40
3.5 Metode Analisis Data .....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
4.1 Gambaran Objek Penelitian .....	49
4.2 Deskripsi Data Penelitian .....	50

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert .....	39
Tabel 4.1 Data Objek Penelitian .....	49
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden .....	50
Tabel 4.3 Usia Responden .....	51
Tabel 4.4 Jenis Pekerjaan Responden .....	52
Tabel 4.5 Rekapitulasi Jawaban Variabel Pelayanan Fiskus .....	53
Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Variabel Penerapan Sanksi Perpajakan .....	54
Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Variabel Kesadaran Wajib Pajak .....	55
Tabel 4.8 Rekapitulasi Jawaban Variabel Kepatuhan Wajib Pajak .....	56
Tabel 4.9 Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Konvergen .....	61
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Deskriminan .....	63
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas .....	63
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi .....	64
Tabel 4.14 <i>Path Coefficient</i> (Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung) ....	66
Tabel 4.15 <i>Path Coefficient</i> (Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung) .....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Kerangka Pemikiran .....	35
Gambar 3.1: Model Struktural .....	47
Gambar 4.1: Hasil <i>Output SmartPLS</i> .....	62





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Lembar Kuesioner .....	87
Lampiran 2: Tabel Tabulasi Variabel Pelayanan Fiskus .....	90
Lampiran 3: Tabel Tabulasi Variabel Penerapan Sanksi Perpajakan ....	92
Lampiran 4: Tabel Tabulasi Variabel Kesadaran Wajib Pajak .....	94
Lampiran 5: Tabel Tabulasi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak .....	96
Lampiran 6: Tabel Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden .....	98
Lampiran 7: Hasil <i>Output SmartPLS</i> .....	99

