

**PENGARUH PERENCANAAN PAJAK, KUALITAS
PELAYANAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA
SURABAYA PABEAN CANTIKAN**

SKRIPSI

Oleh :

MOH CHOIRULANAM

NIM : G02219019



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA**

2025



SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Moh Choirul Anam
NIM : G02219019
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 12 November 2000
Program Studi : Akuntansi
Pembimbing : Selvia Eka Aristantia, MA

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam proposal ini 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.

Surabaya, 10 Desember 2024
Yang membuat pernyataan



METERAI
TEMPEL
70AMX066005184
(Moh Choirul Anam)
NIM. G02219019

PERSETUJUAN SKRIPSI / MUNAQSAH

Surabaya, 20 Februari 2025

Skripsi telah selesai dan siap untuk di uji

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Selvia Eka Aristantia', with a large, stylized initial 'S'.

Selvia Eka Aristantia, M.A

NIP. 199307302019032029

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH PERENCANAAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN
SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DI KPP PRATAMA SURABAYA PABEAN CANTIKAN

Diajukan oleh :
MOH CHOIRUL ANAM
NIM : G02219019

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Pada Tanggal 05 Juni 2025 dan
dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima :

Susunan Dewan Penguji

Tanda Tangan

1. Selvia Eka Aristantia, S.A., M.A
NIP. 199307302019032029
(Penguji 1)
2. Ashari Lintang Yudhanti, SE, MAK
NIP. 199411082019032021
(Penguji 2)
3. Hastanti Agustin Rahayu, M.Acc
NIP. 198308082018012001
(Penguji 3)
4. Mohammad Dliyauf Muflihini, S.E.I., M.E
NIP. 199401052023211020
(Penguji 4)

.....
.....
.....
.....

Surabaya, 12 Juni 2025



Dekan
Dr. Sirajul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I
NIP. 197005142000031001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax. 031-8413300 E-mail:
perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : MOH CHOIRUL ANAM
NIM : G02219019
Fakultas/Jurusan : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/AKUNTANSI
E-mail address : canam8568@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

PENGARUH PERENCANAAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN

SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

DI KPP PRATAMA SURABAYA PABEAN CANTIKAN

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 12 Juni 2025
Penulis

(Moh Choirul Anam)

ABSTRAK

Di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan, masih ada banyak orang yang tidak mematuhi peraturan. Sebagai contoh, banyak pengusaha yang gagal melaporkan pajak mereka di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan. Hal ini ditunjukkan oleh banyaknya kasus seperti itu. Karena ini menjadi masalah yang serius, sanksi pajak juga diperlukan untuk menangani pengusaha yang melaporkan pajak dengan buruk. Penelitian ini bertujuan Untuk menguji pengaruh perencanaan pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan penelitian asosiatif kausal (berhubungan sebab akibat) dengan pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian ini dilakukan di KPP Surabaya Pabean Cantikan, dengan alamat Jl. Indrapura No.5, Krembangan Sel., Kec. Krembangan, Kota SBY, Jawa Timur 60175. Teknik kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala Likert, Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus Isaac dan Michael. Untuk Teknik pengujian hipotesis peneliti menggunakan analisis regresi linier berganda dan menggunakan SPSS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pengaruh Perencanaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan, berpengaruh signifikan secara parsial maupun simultan, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan, berpengaruh signifikan secara uji F dan uji T. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan, berpengaruh signifikan secara parsial maupun simultan. Pengaruh Perencanaan Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan dengan nilai F-hitung sebesar 105.689 sedangkan nilai untuk F tabel 2,63. Sedangkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai Adjusted R square sebesar 0,459 yang artinya pengaruh variabel Perencanaan Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak (X) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) adalah sebesar 45,9%.

Kepada para wajib pajak di harapkan agar mematuhi peraturan pajak yang sudah ada. jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak, yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang.

Kata Kunci: Perencanaan Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

At KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan, there are still many people who do not comply with the regulations. For example, many entrepreneurs fail to report their taxes at KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan. This is shown by the number of such cases. As this becomes a serious problem, tax sanctions are also needed to deal with entrepreneurs who report taxes poorly. This study aims to examine the effect of tax planning, service quality, and tax sanctions on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan.

In this study, researchers used causal associative research (related to cause and effect) with a quantitative approach. This research was conducted at KPP Surabaya Pabean Cantikan, with the address Jl. Indrapura No.5, Krembangan Sel., Krembangan Kec., SBY City, East Java 60175. The questionnaire technique in this study used a Likert scale, determining the number of samples in this study using the Isaac and Michael formula. For hypothesis testing techniques researchers use multiple linear regression analysis and use SPSS.

The results of this study indicate that the effect of tax planning on compliance of individual taxpayers at KPP Pratama Surabaya Customs Cantikan, has a significant effect partially or simultaneously, the effect of service quality on compliance of individual taxpayers at KPP Pratama Surabaya Customs Cantikan, has a significant effect in the F test and T test. The effect of tax sanctions on compliance of individual taxpayers at KPP Pratama Surabaya Customs Cantikan, has a significant effect partially or simultaneously. The effect of tax planning, service quality, and tax sanctions on individual taxpayer compliance at the KPP Pratama Surabaya Customs Cantikan with an F-count value of 105,689 while the value for the F table is 2.63. While the results of the coefficient of determination test obtained an Adjusted R square value of 0.459 which means that the influence of the variables Tax Planning, Service Quality, and Tax Sanctions (X) on Taxpayer Compliance (Y) is 45.9%.

Taxpayers are expected to comply with existing tax regulations. if taxpayers do not comply, it will lead to the desire to take action to avoid, evade, smuggle and neglect taxes, which in turn these actions will cause state tax revenues to decrease.

Keywords: Tax Planning, Service Quality, Tax Sanctions and Taxpayer Compliance.

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI / MUNAQSAH.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
BAB 2 LANDASAN TEORI	8
2.1. Teori Keagenan (Agency Theory)	8
2.2. Perencanaan Pajak (<i>Tax Planning</i>).....	10
2.3. Kualitas Pelayanan	20
2.4. Sanksi Perpajakan.....	25
2.5. Kepatuhan Wajib Pajak	25
2.6. Penelitian Terdahulu.....	27
2.7. Pengembangan Hipotesis	32
BAB 3 METODE PENELITIAN	35
3.1. Jenis Penelitian	35
3.2. Tempat atau lokasi penelitian	35
3.3. Definisi dan Operasional Variabel.....	35
3.4. Jenis dan Sumber Data	38
3.5. Teknik Pengumpulan Data	38
3.6. Teknik Analisa Data	42
3.7. Teknik Pengujian Hipotesis	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1. HASIL PENELITIAN	50

4.1.1. Deskripsi Penelitian	50
4.1.2. Sejarah KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan.....	50
4.1.3. Visi dan Misi	51
4.1.4. Tugas dan Fungsi	52
4.1.5. Struktur Organisasi.....	54
4.2. Hasil Uji Hipotesis	54
4.2.1. Uji Validitas Data	54
4.2.2. Uji Reabilitas.....	55
4.2.3. Uji Asumsi Klasik	56
4.2.4. Uji Regresi Linier Berganda	62
4.2.5. Uji T (parsial).....	63
4.2.6. Uji F (simultan).....	64
4.2.7. Uji Koefisien Determinasi.....	65
4.3. Pembahasan	66
4.3.1. Pengaruh Perencanaan Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan	66
4.3.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan	67
4.3.3. Pengaruh Sanksi Pajak Penghasilan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan.....	69
4.3.4. Pengaruh Perencanaan Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan.....	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	72
5.1. Kesimpulan.....	72
5.2. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN-LAMPIRAN	78

DAFTAR PUSTAKA

- Adiningsih, Sitti Adnin. 2017. "Analisis Pengaruh Tingkat Pengetahuan, Usia Wajib Pajak, Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Makassar Selatan)." *Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanuddin. Makassar*.
- Angelina, Febrita. 2016. "Pengaruh Perencanaan Pajak Dan Moralitas Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Pada Tenaga Ahli Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Di Kota Malang)." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Feb 5* (2). <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/3708>.
- Ariesta, Cindy, And Rosita Suryaningsih. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Penerapan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Kosambi - Tangerang." *Ultimaccounting Jurnal Ilmu Akuntansi* 5 (1): 36–54. <https://doi.org/10.31937/Akuntansi.V5i1.141>.
- Astari, Kadek Windy. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, Kebijakan Pajak, Dan Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung." Other, Universitas Mahasaraswati Denpasar. <https://eprints.unmas.ac.id/id/eprint/676/>.
- Basuki, Agus Tri. 2019. "Analisis Statistik Dengan Spss."
- Djamaluddin. 2008. "No Title analisis Perbedaan Antara Laba Akuntansi Dan Laba Fiskal Terhadap Persistensi Laba, Akrua, Dan Aliran Kas Pada Perusahaan Perbankan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Jakarta." *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia* 11 (1): 52–57.
- Enni Endriyati, Hj. Nur Hidayati, Junaidi. 2015. "Pengaruh Perencanaan Pajak Terhadap Manajemen Laba Pada Perusahaan Non-Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia" 3 (2):54–67.
- Fahmi, M, Prayoga, M.D. 2018. "Pengaruh Manajemen Laba Dan Tax Avoidance Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Kualitas Audit Sebagai Variabel Moderasi." *Jurnal Pendidikan Akuntansi* 1 (3):225–38.

- Febriyanti, Ni Wayan Anita, I. Nyoman Kusuma Adnyana Mahaputra, And I. Made Sudiartana. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Motivasi Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Prlayanan Pajak Pratama Badung Utara." *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (Kharisma)* 4 (3): 78–87.
- Hapsari, Denny Putri, And Dwi Manzilah. 2016. "Pengaruh Perencanaan Pajak Terhadap Manajemen Laba Dengan Arus Kas Operasi Sebagai Variabel Kontrol." *Jurnal Akuntansi* 3 (2): 54–65.
- Imakulata, Maria, Wihelmina Mitan, And Yoseph Darius P. Rangga. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maumere." *Populer: Jurnal Penelitian Mahasiswa* 2 (3): 229–46. <https://doi.org/10.58192/Populer.V2i3.1241>.
- Indarwati, Indarwati. 2021. "Pengaruh Perencanaan Pajak, Sanksi-Sanksi Pajak Dantarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemeriksaan Pajak Umkm Sebagai Variabel Moderasi." Other, Universitas Putra Indonesia Yptk. <http://repository.upiypk.ac.id/6719/>.
- Kalbuana, Nawang, Titik Purwanti, And Nunung Haryani Agustin. 2017. "Pengaruh Kepemilikan Manajerial, Beban Pajak Tangguhan, Dan Tingkat Pajak Efektif Terhadap Penghindaran Pajak Di Indonesia." *Magistra*, No. 100, 26–35.
- Kumala Jaya, Dessy Natalia. 2019. "Pengaruh Penerapan Sistem Modernisasi Administrasi Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan Ppn Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Dki Jakarta." *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis* 3 (2): 255. <https://doi.org/10.24912/Jmieb.V3i2.2321>.
- Maula, Chadinamin Fadhilatil, M. Cholid Mawardi, And Hariri Hariri. 2020. "Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Dan Moral Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Kabupaten Mojokerto." *E_Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi* 9 (03). <https://jim.unisma.ac.id/index.php/jra/article/view/8036>.

- Pangestu, I. Gusti Ngurah Agung Wahyu. 2024. "Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan)." Other, Universitas Mahasarakswati Denpasar. <https://Eprints.Unmas.Ac.Id/Id/Eprint/7273/>.
- Ramadhanty, Aglista, And Zulaikha Zulaikha. 2020. "Pengaruh Pemahaman Tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Transparansi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi." *Diponegoro Journal Of Accounting* 9 (4). <https://Ejournal3.Undip.Ac.Id/Index.Php/Accounting/Article/View/29037>.
- Rohmah, Dhalifah Nur. 2018. "Pengaruh Norma Subjektif, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Kabupaten Pemalang." *Permana : Jurnal Perpajakan, Manajemen, Dan Akuntansi* 10 (2): 168–85. <https://doi.org/10.24905/Permana.V10i2.80>.
- Salam, Fenny Noor, And Dea Amalia Lestari. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Bandung Cicadas." *Ekonomi: Jurnal Ekonomi, Akuntansi & Manajemen* 4 (2): 73–81. <https://doi.org/10.37577/Ekonomi.V4i2.482>.
- Santoso, Singgih. 2018. *Mahir Statistik Multivariat Dengan Spss*. Elex Media Komputindo.
- Sari, Ayu Wulan. 2023. "Pengaruh Perencanaan Pajak, Pemeriksaan Pajak Dan Penerapan Sistem Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. (Studi Kasus Pada Pemilik Umkm Kuliner Yang Terdaftar Di Kelurahan Periuk)." Skripsi, Kodeuniversitas041060#Universitasbuddhidharma. <http://Repository.Buddhidharma.Ac.Id>.
- Suandy Erly. 2017. "Perencanaan Pajak." *Salemba Empat*, 208.

- Sugiyono. 2013a. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Cv. Alfabeta. Bandung: Cv. Alfabeta.
- . 2013b. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Cv. Alfabeta.
- Supriyono. 2018. “Akutansi Keprilakuan.” *Ugm Press*.
- Sutopo, Eko, Sudarwati Sudarwati, And Istiqomah Istiqomah. 2019. “Pengaruh Manajemen Mutu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Kabupaten Karanganyar.” *Jurnal Ilmiah Edunomika* 3 (01): 159–67. <https://doi.org/10.29040/Jie.V3i01.451>.
- Tanjung, Sally, And Elisa Tjondro. 2013. “Pengaruh Kebijakan Perpajakan, Peraturan Perpajakan, Sanksi Administrasi Dan Pemeriksaan Pajak, Persepsi Wajib Pajak Terhadap Perencanaan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Merupakan Klien Dari Kantor Konsultan Pajak X.” *Tax & Accounting Review* 1 (1): 145–51.
- Trianto, Andrian Agus. 2012. “Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Wpop Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasuruan).” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis* 1 (2): 1–24.
- Yuliyanti, Ika, And Mujiyati Dra. 2016. “Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Kondisi Lingkungan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Kpp Pratama Surakarta).” *S1, Universitas Muhammadiyah Surakarta*. <https://eprints.ums.ac.id/43064/>.