

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS, PERUBAHAN  
TARIF PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK KOPERASI MENENGAH DI KOTA KEDIRI**



Diajukan oleh:

**JOHAN ALIF EKSANUSDIN**

NIM: 2019020055

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS GRESIK  
GRESIK  
2023**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS, PERUBAHAN  
TARIF PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK KOPERASI MENENGAH DI KOTA KEDIRI**

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M)

Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Gresik



Oleh:

**JOHAN ALIF EKSANUSDIN**

**2019020055**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS GRESIK  
GRESIK  
2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS, PERUBAHAN TARIF  
PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
KOPERASI MENENGAH DI KOTA KEDIRI**

**SKRIPSI**

Diajukan oleh:

**JOHAN ALIF EKSANUSDIN**

NIM: 2019020055

Skripsi telah disetujui untuk diujikan

Pada Tanggal 12 Juni 2023

Oleh:

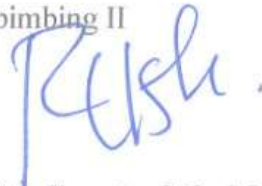
Pembimbing I



**Tri Veny Putri S.M., M.SM**

NIDN. 0717019801

Pembimbing II



**Dr. Rusdiyanto, S.E., M.Ak.**

NIDN. 0703027903

Mengetahui,

Ketua Program Studi,



**Umar Burhan, S.E., M.M**

NIDN. 0718058006

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS, PERUBAHAN TARIF  
PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
KOPERASI MENENGAH DI KOTA KEDIRI**

**SKRIPSI**

Diajukan oleh:

**JOHAN ALIF EKSANUSDIN**

NIM: 2019020055

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan telah direvisi  
Sebagaimana disarankan oleh Tim Penguji  
Pada Tanggal 10 Juli 2023

Oleh:

Pembimbing I



**Tri Veny Putri S.M., M.SM**  
NIDN. 0717019801

Tim Penguji  
Dosen Penguji I



**Dr. Suharto, M.M.**  
NIDN. 8907170023

Dosen Penguji II



**Umar Burhan, S.E., M.M**  
NIDN. 0718058006

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi,



**Dr. Hj. Haryati Setyorini, S.E., M.M., M.B.A**  
NIDN. 0716066901

## PERNYATAAN ORISININALITAS

Nama : Johan Alif Eksanusdin  
NIM : 2019020055  
Fakultas : Ekonomi  
Program Studi : Manajemen  
Jenjang : Strata I (S-1)  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Perubahan Tarif Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Koperasi Menengah Di Kota Kediri

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali secara tertulis secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan unsur – unsur plagiasi saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh DIBATALKAN, serta diproses sesuai peraturan perundang – undangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Gresik, 4 Juli 2023

Yang menyatakan,



**Johan Alif Eksanusdin**  
**NIM. 2019020055**

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan bimbinganNya kami dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS, PERUBAHAN TARIF PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KOPERASI MENENGAH DI KOTA KEDIRI”** dapat terselesaikan. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelas Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.

Bersamaan ini perkenalkan saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang tulus kepada:

1. dr. Riski Dwi Prameswari, M.Kes selaku Rektor Universitas Gresik yang telah menyediakan fasilitas kepada Kami untuk mengikuti pendidikan di Program Studi S1 Manajemen.
2. Dr. Hj. Haryati Setyorini., S.E., M.M., M.B.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada Kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
3. Umar Burhan S.E, M.M. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas

kepada Kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.

4. Tri Veny Putri S.M., M.SM selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan kesempatan, bimbingan dan motivasi kepada Kami untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
5. Dr. Rusdiyanto S.E, M.Ak. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan kesempatan, bimbingan dan motivasi kepada Kami untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
6. Seluruh Staff TU Fakultas Ekonomi yang telah membantu saya dalam memberikan segala informasi perkuliahan dan administrasi di Fakultas Ekonomi
7. Untuk ayah saya yang bernama Machmud Yunus dan ibu saya yang bernama Sriyatun yang telah melipahkan kasih sayang dan harapan untuk memberikan sebuah dukungan berupa motivasi penuh kepada saya.
8. Untuk kakak saya yang bernama Mochammad Sofi Udin yang telah membina saya melalui proses beradaptasi lingkungan sekitar dari kecil hingga saat ini.
9. Alm. Djasmirah yang telah memberikan sebuah motivasi dalam perjalanan hidup selama 8 (delapan) tahun selama saya berada di Kota Kediri bersama almarhum.
10. Kepada Della Megawati selaku mantan karyawan FOOD COURT SMK PGRI 2 KEDIRI yang telah memberikan sebuah motivasi dan hal mendukung lainnya kepada saya selama bersekolah hingga saat ini untuk memberikan sebuah pengalaman dalam perjalanan hidup.

11. Kepada Sephia Arafatul Nur Aeni dan juga Suaminya yang telah memberikan sebuah kisah perjalanan hidup selama masih berada di SMP PGRI 1 KEDIRI hingga tahun 2020 untuk mengenal tentang arti budaya di Kota Kediri dan juga berbagai pengalaman seperti menonton konser, mengobrol bersama dengan keluarganya, bahkan mengajak di warung kopi di dermaga sungai brantas.
12. Kepada Lara Mega Sakti dan Chichi Puspita Sari yang telah memberikan sebuah kebersamaan tentang arti persahabatan. Mulai dari perjalanan dari Kota Kediri hingga luar kota untuk memberikan sebuah eksplorasi untuk mengenal satu sama lain.
13. Kepada guru dari SMP PGRI 1 KEDIRI yang telah memberikan edukasi seperti mengajarkan mencanting, menyelupkan, dan menjemur kain batik dalam bentuk ekstrakurikuler.
14. Kepada teman-teman alumni jurusan Adminitrasi Perkantoran serta guru dan juga kepala sekolah dari SMK PGRI 2 KEDIRI.
15. Kepada rekan-rekan mahasiswa Manajemen Universitas Gresik khususnya Prodi Manajemen.
16. Seluruh Staff Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Kediri yang telah membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.
17. Seluruh Staff Dinas Koperasi dan UMKM Kota Kediri yang telah membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.
18. Rekan-rekan koperasi menengah di Kota Kediri yang telah membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.



Semoga Allah SWT membalas budi baik semua pihak yang telah memberi kesempatan, dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini. Kami sadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, tetapi kami berharap skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan bagi ekonomi.

Gresik, 27 Desember 2022

Johan Alif Eksanusdin

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS, PERUBAHAN TARIF  
PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
KOPERASI MENENGAH DI KOTA KEDIRI**

Johan Alif Eksanusdin

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

**ABSTRAK**

Studi ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan fiskus, perubahan tarif pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut berperan sangat penting bagi wajib pajak koperasi secara implementasi dalam ketentuan dan tata cara pajak dengan situasi dan kondisi, sehingga masyarakat terutama wajib pajak koperasi dapat merasakan efek perubahan infrastruktur dengan ketentuan jumlah pendapatan yang dikenakan pajak. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dalam pendekatan populasi dan sampel yang digunakan adalah koperasi di Kota Kediri dengan golongan menengah yang berjumlah 53 responden. Penelitian ini memperoleh data koperasi dengan ketentuan yang dikenakan pajak penghasilan final UMKM. Analisis data dalam penyusunan ini dengan metode statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji hipotesis, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa penemuan pertama pada variabel kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak koperasi menengah di Kota Kediri, penemuan kedua pada variabel perubahan tarif pajak tidak berpengaruh terhadap wajib pajak koperasi menengah di Kota Kediri, dan penemuan ketiga pada variabel sanksi pajak berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak koperasi menengah di Kota Kediri. Penemuan keempat pada variabel kualitas pelayanan fiskus, perubahan tarif pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak koperasi menengah di Kota Kediri. Implikasi praktis dari hasil penelitian ini dapat membantu manajemen keuangan dalam pengelolaan pajak sesuai dengan ketentuan umum dan tata cara perpajakan secara berlaku mengenai kualitas pelayanan fiskus, perubahan tarif pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Implikasi teoritis dari hasil penelitian ini memperoleh dari teori persepsi perilaku yang menghubungkan dengan identifikasi melalui kualitas pelayanan fiskus, perubahan tarif pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Fiskus, Perubahan Tarif Pajak, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak.

***THE INFLUENCE OF THE QUALITY OF FISCAL SERVICES, CHANGES IN TAX RATES AND TAX SANCTIONS ON THE COMPLIANCE OF MEDIUM-SIZED COOPERATIVE TAXPAYERS IN THE CITY OF KEDIRI***

*Johan Alif Eksanusdin*

*Management Study Program, Faculty of Economics, University of Gresik*

***ABSTRACT***

*This study aims to examine the effect of fiscal service quality, changes in tax rates and tax sanctions on taxpayer compliance. It plays a very important role for cooperative taxpayers in the implementation of tax provisions and procedures with situations and conditions, so that the community, especially cooperative taxpayers, can feel the effect of infrastructure changes with the provisions of the amount of income subject to tax. This study uses quantitative methods in a population approach and the sample used is a cooperative in Kediri City with a middle class of 53 respondents. This study obtained data on cooperatives with provisions subject to final MSME income tax. Data analysis in this preparation with descriptive statistical methods, data quality tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, hypothesis testing, and the coefficient of determination. The results of this study explain that the first finding on the variable quality of fiskus services has no effect on the compliance of medium-sized cooperative taxpayers in Kediri City, the second finding on the variable change in tax rates has no effect on medium-sized cooperative taxpayers in Kediri City, and the third finding on the tax sanction variable has a significant positive effect on the compliance of medium-sized cooperative taxpayers in Kediri City. The fourth finding on the variable quality of fiscal services, changes in tax rates and tax sanctions have a significant positive effect on the compliance of medium-sized cooperative taxpayers in Kediri City. The practical implications of the results of this study can help financial management in tax management in accordance with the general provisions and procedures of taxation in force regarding the quality of tax authorities' services, changes in tax rates and tax sanctions on taxpayer compliance. The theoretical implications of the results of this study derive from the theory of behavioural perceptions that link to identification through the quality of tax authorities' services, changes in tax rates and tax sanctions on taxpayer compliance.*

*Keywords: Fiscal Service Quality, Tax Rate Changes, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance.*

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN SAMPUL BELAKANG .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
PERNYATAAN ORISININALITAS.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	x
<i>ABSTRACT</i> .....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	11
1.3. Batasan Masalah .....	12
1.4. Tujuan Penelitian .....	13
1.4. Manfaat Penelitian.....	13
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	13
1.4.2. Manfaat Praktis .....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1. Landasan Teori.....	16
2.1.1. Teori Persepsi Perilaku .....	16
2.1.2. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018.....	18
2.1.3. Manajemen Keuangan.....	19
2.1.4. Hukum Pajak.....	20
2.1.5. Pajak.....	21

	Halaman
2.1.6. Wajib Pajak.....	23
2.1.7. Usaha Mikro Kecil Menengah .....	24
2.1.8. Jenis-jenis Usaha Mikro Kecil Menengah .....	25
2.1.9. Koperasi .....	26
2.1.10. Kualitas Pelayanan Fiskus.....	27
2.1.11. Indikator Kualitas Pelayanan Fiskus .....	28
2.1.12. Perubahan Tarif Pajak.....	29
2.1.13. Indikator Perubahan Tarif Pajak .....	30
2.1.14. Sanksi Pajak .....	30
2.1.15. Indikator Sanksi Pajak.....	31
2.1.16. Kepatuhan Wajib Pajak.....	32
2.1.17. Jenis Kepatuhan Wajib Pajak.....	33
2.1.18. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak .....	34
2.2. Penelitian Terdahulu .....	34
2.3. Kerangka Konseptual .....	43
2.4. Hipotesis Penelitian .....	45
2.4.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Koperasi Menengah .....	45
2.4.2. Pengaruh Perubahan Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Koperasi Menengah .....	46
2.4.3. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Koperasi Menengah.....	48
2.4.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Perubahan Tarif Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Koperasi Menengah .....	49
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>51</b>
3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	51
3.2. Definisi Operasional Variabel.....	52
3.2.1. Variabel Independen (X).....	52
3.2.2. Variabel Dependen (Y) .....	55

	Halaman
3.3. Indikator Variabel Penelitian .....	56
3.4. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	58
3.4.1. Populasi .....	58
3.4.2. Sampel .....	58
3.4.3. Teknik Pengambilan Sampling .....	59
3.5. Metode Pengumpulan Data .....	60
3.5.1. Data Primer .....	60
3.5.2. Data Sekunder .....	61
3.6. Metode Analisis Data .....	62
3.6.1. Statistik Deskriptif .....	63
3.6.2. Uji Kualitas Data .....	63
3.6.3. Uji Asumsi Klasik .....	65
3.6.4. Analisis Regresi Linier Berganda .....	69
3.6.5. Uji Hipotesis .....	70
3.6.6. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	73
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>74</b>
4.1. Gambaran Umum .....	74
4.2. Waktu Penelitian .....	75
4.3. Deskripsi Karakteristik Responden .....	77
4.3.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	77
4.3.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	78
4.3.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	79
4.3.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Koperasi .....	79
4.3.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Tahunan .....	80
4.3.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Koperasi .....	81
4.4. Statistik Deskriptif .....	82
4.5. Uji Kualitas Data .....	83

	Halaman
4.5.1. Uji Validitas .....	83
4.5.2. Uji Reliabilitas .....	84
4.6. Uji Asumsi Klasik.....	85
4.6.1. Uji Normalitas.....	85
4.6.2. Uji Multikolinearitas .....	86
4.6.3. Uji Heterokedastisitas .....	87
4.6.4. Uji Autokorelasi .....	88
4.6.5. Uji Linearitas.....	89
4.7. Analisis Regresi Linier Berganda.....	91
4.8. Uji Hipotesis.....	92
4.8.1. Uji Statistik t .....	93
4.8.2. Uji Statistik F .....	96
4.9. Koefisien Determinasi.....	97
4.10. Pembahasan dan Hasil Penelitian .....	97
4.10.1. Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Koperasi Menengah .....	97
4.10.2. Perubahan Tarif Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Koperasi Menengah.....	99
4.10.3. Sanksi Pajak berpengaruh positif secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Koperasi Menengah.....	100
4.10.4. Kualitas Pelayanan Fiskus, Perubahan Tarif Pajak dan Sanksi Pajak berpengaruh positif secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Koperasi Menengah.....	102
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	104
5.1. Kesimpulan.....	104
5.2. Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA .....	
LAMPIRAN .....	

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Teori Persepsi Perilaku.....	17
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual .....	43
Gambar 3. 1 Rumusan regresi linier berganda.....	70
Gambar 4. 1 Wilayah Penyebaran Kusioner .....	76
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	77
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	79
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Koperasi.....	81



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Laju Pertumbuhan PDRB menurut lapangan usaha Kota Kediri dan Jumlah UMKM Kota Kediri .....	4
Tabel 3. 1 Indikator Variabel Penelitian .....	57
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	61
Tabel 4. 1 Deskripsi Pengumpulan Data Kuesioner .....	76
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	78
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Koperasi.....	79
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Tahunan.....	80
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif .....	82
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas.....	84
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas.....	85
Tabel 4. 8 Hasil Tingkat Kolimogrov-Smirnov .....	85
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	86
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	87
Tabel 4. 11 Hasil Uji Autokorelasi .....	88
Tabel 4. 12 Hasil Uji Linearitas .....	89
Tabel 4. 13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	91
Tabel 4. 14 Hasil Hipotesis Statistik t.....	93
Tabel 4. 15 Hasil Hipotesis Statistik F.....	96

Tabel 4. 16 Hasil Koefisien Determinasi ..... 97