

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI
PERPAJAKAN, PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KEADILAN
PROSEDURAL, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Akuntansi**



**UNIVERSITAS
BAKRIE**

togethervaults

Raissa Putri Utami

1171002016

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2021

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Raissa Putri Utami

NIM : 1171002016

Tanda Tangan: 

Tanggal : 14 Agustus 2021

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Raissa Putri Utami

NIM : 1171002016

Program Studi : Akuntansi

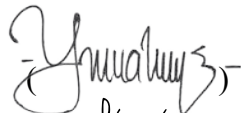
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial


Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan,
Pemahaman Perpajakan, Keadilan Prosedural, dan Kualitas
Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Jurica Lucyanda, S.E., M.Si.

Penguji 1 : Dr. Tita Djuitaningsih, SE, M.Si., Ak., CA ()

Penguji 2 : Amelia Sandra, S.E, AK, M.Si, M.Ak ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 14 Agustus 2021

UNGKAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pemahaman Perpajakan, Keadilan Prosedural, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”**. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Akuntansi Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Jurica Lucyanda, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing saya yang telah memberikan bimbingan, kritik, saran, dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
2. Dr. Tita Djuitaningsih, SE, M.Si., Ak., CA selaku pembahas yang telah memberikan masukan, saran dan telah menyediakan waktu, tenaga, dan ilmu untuk mengarahkan saya dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
3. Amelia Sandra, S.E., AK, M.Si, M.Ak selaku dosen pembahas II yang telah memberikan masukan, saran dan telah menyediakan waktu, tenaga, dan ilmu untuk mengarahkan saya dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
4. Orang Tua dan Nadia yang telah memberikan dukungan material dan moral.
5. Qodir, terimakasih banyak sudah membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini dan teman seperjuangan, teman diskusi yang selalu ada saat dibutuhkan.
6. Aryasuta, terimakasih sudah membantu melakukan *paraphrase* dalam penyelesaian Tugas Akhir ini dan senantiasa memberikan dukungannya terkait Tugas Akhir ini.

Peneliti menyadari bahwa terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penulisan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar lebih baik dalam penulisan selanjutnya. Peneliti berharap Tuhan

Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Peneliti juga berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan, khususnya Mahasiswa/I Universitas Bakrie.

Jakarta, November 2020

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'RPU' or similar initials, written in a cursive style.

Raissa Putri Utami

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Raissa Putri Utami
NIM : 1171002016
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN,
PEMAHAMAN PERPAJAKAN, Keadilan PROSEDURAL DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 17 Agustus 2021

Yang menyatakan



Raissa Putri Utami

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KEADILAN PROSEDURAL DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

Raissa Putri Utami¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, pemahaman perpajakan, keadilan prosedural dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *slippery slope theory* yang menjelaskan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan pajak tergantung pada tingkat kepercayaan masyarakat pada otoritas pajak (*trust in authorities*) dan persepsi terhadap kekuatan otoritas pajak (*power of authorities*). Topik kepatuhan wajib pajak merupakan topik yang menarik untuk diteliti karena melihat dari dua perspektif yaitu kekuatan dan kepercayaan kepada otoritas, sehingga hal ini memotivasi penelitian dilakukan. Selain itu, adanya perbedaan hasil (*mix result*) dari penelitian-penelitian sebelumnya menjadikan penelitian ini menarik untuk diteliti. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini *probability sampling*, yaitu *simple random sampling*. Ukuran sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 115 responden. Metode analisis penelitian yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan, pemahaman perpajakan dan keadilan prosedural tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata kunci: keadilan prosedural, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pemahaman perpajakan, dan sanksi perpajakan

¹ Mahasiswa Program Studi Akuntansi Universitas Bakrie

***THE EFFECT OF TAXPAYER AWARENESS, TAXATION SANCTIONS,
TAXATION UNDERSTANDING, PROSEDURAL JUSTICE AND SERVICE
QUALITY TOWARDS PERSONAL TAXPAYER COMPLIANCE***

Raissa Putri Utami²

ABSTRACT

This study aims to examine taxpayer awareness, tax sanctions, tax understanding, procedural justice and service quality on individual taxpayer compliance. The theory used in this study is slippery slope theory which explains that increasing tax compliance depends on the level of public trust in the tax authorities (trust in authorities) and the perception of the power of the tax authorities. The topic of taxpayer compliance is an interesting topic to study because it looks at from two perspectives, namely strength and trust in authorities, so this motivates the research to be carried out. In addition, the mixed results from previous studies make this research interesting to study. The sampling technique used in this study was probability sampling, namely simple random sampling. The sample size in this study was 115 respondents. The research analysis method used is multiple linear regression. The results of the analysis show that taxpayer awareness, tax sanctions, and service quality have a positive effect on individual taxpayer compliance. Meanwhile, understanding of taxation and procedural justice has no effect on individual taxpayer compliance.

Keywords: prosedural justice, service quality, taxpayer awareness, tax sanctions, and understanding of taxation.

² Student of Accounting Study Program University of Bakrie

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UNGKAPAN TERIMAKASIH	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.4.2 Manfaat Praktis.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS	
2.1 <i>Slippery Slope Theory</i>	11
2.2 Definisi Konsep dan <i>Review</i> Penelitian Sebelumnya.....	12
2.2.1 Kepatuhan Wajib Pajak	12
2.2.2 Kesadaran Wajib Pajak.....	12
2.2.3 Sanksi Perpajakan.....	13
2.2.4 Pemahaman Perpajakan	14
2.2.5 Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.6 Keadilan Prosedural.....	17
2.2.7 <i>Review</i> Penelitian Sebelumnya	17
2.3 Hipotesis.....	26
2.3.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	26
2.3.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	27
2.3.3 Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	28
2.3.4 Pengaruh Keadilan Prosedural terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	29
2.3.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	29
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Populasi dan Sampling	31
3.2 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	31
3.3 Operasionalisasi Variabel	32
3.4 Metode Analisis Data	37
3.4.1 Statistik Deskriptif	37
3.4.2 Uji Kualitas Data	37
3.4.2.1 Uji Validitas	37

	3.4.2.2 Uji Reliabilitas	38
	3.4.3 Uji Hipotesis	38
	3.5 Model Penelitian	39
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
	4.1 Hasil Penelitian	39
	4.1.1 Statistik Deskriptif	39
	4.1.2 Uji Kualitas Data	42
	4.1.2.1 Hasil Uji Validitas	43
	4.1.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	45
	4.1.3 Hasil Pengujian Hipotesis	46
	4.2 Pembahasan	50
	4.2.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	50
	4.2.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	51
	4.2.3 Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	51
	4.2.4 Pengaruh Keadilan Prosedural terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	52
	4.2.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	53
BAB V	SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	
	5.1 Simpulan	55
	5.2 Keterbatasa	56
	5.3 Saran	56
	DAFTAR PUSTAKA	58
	LAMPIRAN	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Model Penelitian39

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Realisasi Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pembayaran Pada KPP Pratama Duren Sawit	3
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	33
Tabel 4.1	Demografi Responden.....	39
Tabel 4.2	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	41
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	43
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib pajak	43
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Sanksi Perpajakan	43
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Pemahaman Perpajakan	44
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Keadilan Prosedural	44
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	45
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas <i>Cornbach Alpha</i>	45
Tabel 4.10	Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	46
Tabel 4.11	Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kuesioner	65
Lampiran 2. Rekapitulasi Hasil Kuesioner	68
Lampiran 3. Rekapitulasi Data Responden	85
Lampiran 4. Hasil Uji Statistik Deskriptif	86
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas	86
Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas <i>Cornbach Alpha</i>	90
Lampiran 7. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	93