

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

TUGAS AKHIR

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



DIAN ANGGRAENI

1171002009

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 : Dian Anggraeni

NIM : 1171002009

Tanda Tangan : 

Tanggal : 20 Agustus 2021

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Dian Anggraeni

NIM : 1171002009

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan 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

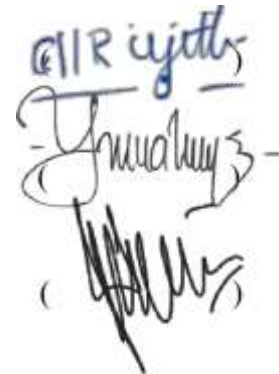
Pembimbing : Dr. Hermiyetti SE., M.Si., CSRA

Penguji 1 : Dr. Jurica Lucyanda, S.E., M.Si.

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

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 20 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, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan 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) Monica Weni Pratiwi, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan;
- 2) Dr. Hermiyetti SE., M.Si., CSRA. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, kritik, saran, dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini;
- 3) Dr. Jurica Lucyanda, S.E., M.Si. selaku dosen pembahas I yang telah memberikan masukan serta saran dalam penyusunan Tugas Akhir ini;
- 4) Amelia Sandra, S.E., AK, M.Si, M.Ak selaku dosen pembahas II yang telah memberikan masukan serta saran dalam penyusunan Tugas Akhir ini;
- 5) Orang tua serta keluarga yang telah memberikan dukungan material dan moral sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini;
- 6) Semua pihak yang tidak mungkin saya sebutkan namanya satu persatu, terima kasih untuk selalu memberikan doa, dukungan serta bantuannya kepada saya selama penulisan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak.

Peneliti berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak.

Jakarta, 02 Juni 2021

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Dian Anggraeni', written in a cursive style.

Dian Anggraeni

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Dian Anggraeni
NIM : 1171002009
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, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

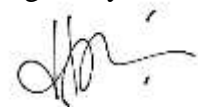
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 20 Agustus 2021

Yang Menyatakan



(Dian Anggraeni)

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

Dian Anggraeni¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini menggunakan teori atribusi sebagai landasan teori penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Cengkareng pada tahun 2020. Sampel dipilih dengan metode *probability sampling*, yaitu *simple random sampling method*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden dengan dasar ukuran sampel menggunakan rumus *slovin*. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata kunci: kepatuhan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan.

¹ Mahasiswa Program Studi Akuntansi Universitas Bakrie

THE EFFECT OF TAXPAYER AWARENESS, QUALITY OF TAX SERVICES AND TAX SANCTIONS ON INDIVIDUAL TAXPAYER COMPLIANCE

Dian Anggraeni²

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of taxpayer awareness, tax service quality, and tax sanctions on individual taxpayer compliance. This study uses attribution theory as the basis for research theory. The population in this study is the person taxpayer personal registered at the KPP Pratama Jakarta Cengkareng in 2020. The sample was selected by the probability sampling method, namely the simple random sampling method. The sample used in this study were 100 respondents on the basis of sample size using the slovin formula. The data analysis technique in this study uses multiple linear regression analysis using the SPSS 25 program. The results of this study indicate that taxpayer awareness, tax service quality, and tax sanctions have a positive effect on individual taxpayer compliance.

Keywords: taxation sanctions, taxpayer awareness, taxpayer compliance, tax service quality.

² Student of Accounting Study Program University of Bakrie

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Teori Atribusi	9
2.2 Definisi Konsep dan <i>Review</i> Penelitian Sebelumnya.....	10
2.2.1 Kepatuhan Wajib Pajak.....	10
2.2.2 Kesadaran Wajib Pajak	11
2.2.3 Kualitas Pelayanan Pajak	12
2.2.4 Sanksi Perpajakan	13
2.2.5 <i>Review Penelitian</i> Sebelumnya	14
2.3 Hipotesis.....	20
2.3.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi.....	20
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	21
2.3.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Populasi dan Sampling.....	24
3.2 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	24
3.3 Definisi Operasional Variabel	25
3.3.1 Kepatuhan Wajib Pajak	25
3.3.2 Kesadaran Wajib Pajak	26
3.3.3 Kualitas Pelayanan Pajak	26
3.3.4 Sanksi Perpajakan.....	26
3.4 Metode Analisis Data	29
3.4.1 Statistik Deskriptif.....	29
3.4.2 Uji Kualitas Data	29

3.4.2.1 Uji Validitas	29
3.4.2.2 Uji Reliabilitas.....	29
3.4.3 Uji Hipotesis	30
3.4.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda	31
3.5 Model Penelitian	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Hasil Penelitian	32
4.1.1 Statistik Deskriptif.....	32
4.1.2 Uji Kualitas Data	35
4.1.2.1 Hasil Uji Validitas.....	35
4.1.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	37
4.1.3 Hasil Pengujian Hipotesis.....	38
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	41
4.2.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	41
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	42
4.2.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	43
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	45
5.1 Simpulan.....	45
5.2 Keterbatasan	45
5.3 Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Model Penelitian..... 31

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Pendapatan Negara Tahun 2020	2
Tabel 1.2	Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi Nasional	3
Tabel 1.3	Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi Pada KPP Pratama Jakarta Cengkareng	4
Tabel 3.1	Skor Skala Likert	25
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel	27
Tabel 4.1	Demografi Responden	32
Tabel 4.2	Hasil Uji Statistik Deskriptif	33
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	35
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak.....	36
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pajak	36
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Sanksi Perpajakan.....	37
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas <i>Cronbach Alpha</i>	38
Tabel 4.8	Hasil Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	38
Tabel 4.9	Hasil Analisis Uji Koefisien Determinasi	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Demografi Responden	52
Lampiran 2.	Rekapitulasi Hasil Kuisisioner	58
Lampiran 3.	Rekapitulasi Data Responden	70
Lampiran 4.	Hasil Uji Statistik Deskriptif	71
Lampiran 5.	Hasil Uji Validitas <i>Kaiser Meyer Olkin Measure of Sampling Adequacy</i>	72
Lampiran 6.	Hasil Uji Reliabilitas <i>Cronbach Alpha</i>	75
Lampiran 6.	Hasil Uji Analisis Linear Berganda	78