

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

TUGAS AKHIR

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



AMALIA TRI SESARANI

1171002010

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2022


HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Amalia Tri Sesarani

NIM : 1171002010

Tanda Tangan :

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Amalia', with a horizontal line drawn underneath it.

Tanggal : 20 Desember 2021




HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Amalia Tri Sesarani
NIM : 1171002010
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan
Wajib Pajak Orang Pribadi

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

DEWAN PENGUJI

Pembimbing	Dr. Rene Johannes, SE., MSi, MM., MSi, Ak., CA, CPMA, CPA, CSCA, ASEAN-CPA, CSRA.	()
Penguji 1	Amelia Sandra, S.E., ak., M.Si., M.Ak	()
Penguji 2	Drs. Tri Pujadi Susilo, S.E., M.M., Ak., CA.	()

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka 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, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Dr. Rene Johannes, SE., MSi, MM., MSi, Ak., CA, CPMA, CPA, CSCA, ASEAN-CPA, CSRA. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
- 2) Amelia Sandra, S.E., ak., M.Si., M.Ak. selaku dosen pembahas I yang telah memberikan saran dan masukannya, sehingga penyusunan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
- 3) Drs. Tri Pujadi Susilo, S.E., M.M., Ak., CA. selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukan untuk penyempurnaan pada Tugas Akhir ini.
- 4) Pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibitung yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.
- 5) Ayah, Ibu, Kakak, Kembaran dan keluarga besar saya yang selalu memberikan bantuan dan dukungan secara material maupun moral.
- 6) Sahabat saya selama perkuliahan Dhea, Febriyanti, Annisa Amel, Bianka, Hasna, Athiyah, Adit, Asya yang telah banyak membantu saya dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
- 7) Achmad Raihan yang selalu memberikan dukungan dan semangat untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala berkenan membalas segala kebaikan kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembang ilmu.

Bekasi, 20 Desember 2021

Amalia Tri Sesarani

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Amalia Tri Sesarani
NIM : 1171002010
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:

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/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. Semikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 20 Desember 2021

Yang Menyatakan



Amalia Tri Sesarani

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPEMGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

Amalia Tri Sesarani¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Cibitung. Jenis dalam penelitian ini adalah studi kasus. Metode penelitian yang digunakan adalah analisa deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner dan dokumentasi. Keabsahan data diuji dengan menggunakan metode triangulasi. Lokasi penelitian adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibitung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Presepsi Kualitas Pelayanan berdampak positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. (2) Presepsi Sanksi Perpajakan berdampak positif terhadap kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi (3) Kesadaran Wajib Pajak berdampak positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal tersebut dapat disimpulkan dari jumlah Wajib Pajak yang melapor SPT dari tahun 2016 hingga 2020 terus meningkat.

Kata kunci: *Presepsi, Kualitas Pelayanan, Sansksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, Wajib Pajak Orang Pribadi.*

¹ Mahasiswa Program Studi Akuntansi, Universitas Bakrie

ANALYSIS OF FACTORS THAT INFLUENCE INDIVIDUAL TAXPAYER COMPLIANCE

Amalia Tri Sesarani²

ABSTRACT

This study aims to analyze the factors that influence the compliance of individual taxpayers registered at KPP Pratama Cibitung. The type in this research is a case study. The research method used is descriptive analysis. Data collection techniques in this study were questionnaires and documentation. The validity of the data was tested by using the triangulation method. The research location is the Cibitung Primary Tax Service Office. The results of the study indicate that (1) the perception of service quality has a positive impact on individual taxpayer compliance. (2) The perception of Tax Sanctions has a positive impact on the compliance of individual taxpayers. (3) Taxpayer awareness has a positive impact on the compliance of individual taxpayers. It can be concluded from the number of taxpayers who report SPT from 2016 to 2020 continues to increase.

Keywords: Perception, Service Quality, Tax Sanctions, Taxpayer Awareness, Taxpayer Compliance, Individual Taxpayer.

² Mahasiswa Program Studi Akuntansi, Universitas Bakrie

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian	6
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.5.1 Manfaat Teoritis	7
1.5.2 Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	8
2.1 Definisi Konsep dan Pendekatan Teori	8
2.1.1 Pajak.....	8
2.1.2 Fungsi Pajak.....	9
2.1.3 Sistem Pemungutan Pajak	10
2.1.4 Wajib Pajak Orang Pribadi	11
2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak.....	12
2.1.6 Presepsi	14
2.1.7 Kualitas Pelayanan	15
2.1.8 Sanksi Perpajakan	16
2.1.9 Kesadaran Wajib Pajak	17
2.1.10 Teori Perilaku Terencana (<i>Theory Planned Behavior</i>)	18
2.2 Kerangka Pemikiran	19
BAB III METODE PENELITIAN	20

3.1	Metode Penelitian	20
3.1.1	Objek Penelitian	20
3.2	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.2.1	Sumber Data.....	20
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.3	Instrumen Penelitian	21
3.4	Teknik Analisis Data	22
3.5	Pengujian Keabsahan Data	23
BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		24
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	24
4.1.1	Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibitung	24
4.1.2	Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibitung	24
4.1.3	Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibitung	25
4.2	Temuan Penelitian	27
4.2.1	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cibitung Berdasarkan Analisis Presepsi Kualitas Pelayanan	27
4.2.2	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cibitung Berdasarkan Analisis Presepsi Sanksi Perpajakan	29
4.2.3	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cibitung Berdasarkan Analisis Kesadaran Wajib Pajak.....	31
4.3	Pembahasan	34
4.3.1	Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cibitung Berdasarkan Presepsi Kualitas Pelayanan	34
4.3.2	Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cibitung Berdasarkan Presepsi Sanksi Perpajakan	36
4.3.3	Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Cibitung Berdasarkan Kesadaran Wajib Pajak.....	38
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		40
5.1	Simpulan.....	40
5.2	Saran	42
DAFTAR PUSTAKA		44
LAMPIRAN.....		46

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Wajib SPT dan Realisasi Lapor SPT Pada KPP Pratama Cibitung Tahun 2016-2020.....	4
Tabel 4.1 Pemberian Kemudahan Dalam Pelayanan Kepada Wajib Pajak.....	27
Tabel 4.2 Sikap Petugas Pajak Dalam Pemberian Pelayanan.....	27
Tabel 4.3 Presepsi Wajib Pajak Mengenai Pelayanan Yang Diberikan.....	28
Tabel 4.4 Presepsi Wajib Pajak Mengenai Respon Dari Petugas Pajak.....	28
Tabel 4.5 Presepsi Wajib Pajak Mengenai Adanya Sanksi Perpajakan.....	29
Tabel 4.6 Presepsi Wajib Pajak Mengenai Pemberian Sanksi Perpajakan.....	30
Tabel 4.7 Presepsi Wajib Pajak Mengenai Pemberian Sanksi Tegas.....	30
Tabel 4.8 Kepatuhan Dalam Kewajiban Perpajakan.....	31
Tabel 4.9 Kesadaran Pajak Merupakan Sumber Penerimaan Terbesar Negara.....	32
Tabel 4.10 Kesadaran Membayar Pajak Merupakan Penunjang Pembangunan Negara.....	32
Tabel 4.11 Kesadaran Tidak Membayar Pajak Merugikan Negara.....	33
Tabel 4.12 Kesadaran Melapor Pajak Tidak Sesuai Dapat Merugikan Negara.....	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	19
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibitung.....	25