

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

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi



**DAMAYANTI PUSPITASARI
1191902007**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2023**

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 : Damayanti Puspitasari

NIM : 1191902007

Tanda Tangan : 

Tanggal : 24 Agustus 2023

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Damayanti Puspitasari
NIM : 1191902007
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Tingkat Kepercayaan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Telah berhasil dipertahankan dihadapan 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. Hermiyetti, S.E., M.Si., CSRS, CSRA,
CAPM, CAPF.

()

Penguji 1 : Dr. Tita Djuitaningsih, S.E., M.Si., Ak., CA. (

)

Penguji 2 : Monica Weni Pratiwi, S.E., M.Si. (

)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 24 Agustus 2023

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji dan Syukur kehadirat Allah SWT., karena atas berkat dan rahmat-Nya menjadikan peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Tingkat Kepercayaan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”.

Tugas akhir ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat gelar Sarjana Akuntansi Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Dalam proses penyusunan Tugas Akhir, peneliti telah mendapatkan bantuan dari berbagai pihak dan peneliti menyadari bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak maka akan sulit untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, peneliti ingin berterima kasih kepada:

1. Dr. Hermiyetti, S.E., M.Si., CSRS, CSRA, CAPM, CAPF. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penyusunan Tugas Akhir ini;
2. Dr. Tita Djuitaningsih, SE., M.Si., Ak., CA. selaku dosen pembahas yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyusunan Tugas Akhir ini;
3. Monica Weni Pratiwi, S.E., M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyusunan Tugas Akhir ini;
4. Keluarga yang telah memberikan dukungan dan doa kepada peneliti sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan;
5. Teman-teman yang membantu dan memberi saran serta dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini;
6. Diri sendiri atas segala jerih payah dan telah berusaha yang terbaik sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.

Peneliti menyadari bahwa Tugas Akhir ini jauh dari sempurna, saran dan masukan yang membangun sangat dibutuhkan peneliti untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini. Peneliti berharap Allah SWT. membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dan semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, Juli 2023

Damayanti Puspitasari

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Damayanti Puspitasari
NIM : 1191902007
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Kuantitatif

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

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Tingkat Kepercayaan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola 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 : 24 Agustus 2023

Yang menyatakan



(Damayanti Puspitasari)

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

Damayanti Puspitasari¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, dan tingkat kepercayaan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak non karyawan yang terdaftar di KPP Pratama seluruh Jakarta. Pemilihan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dengan ukuran sampel dalam penelitian ini berjumlah 103 wajib pajak. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan menggunakan teknis analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, dan tingkat kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

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

¹Mahasiswa Program Studi Akuntansi, Universitas Bakrie

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

Damayanti Puspitasari²

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of taxpayer awareness, quality of tax services, tax sanctions, and trust on individual taxpayer compliance. The population in this study are taxpayers who are registered at KPP Pratama throughout Jakarta. The sample selection used a non-probability sampling technique with a sample size of 103 taxpayers in this study. The method used is a quantitative method using multiple linear regression analysis techniques. The results of this study indicate that taxpayer awareness has no effect on individual taxpayer compliance, while the quality of tax services, tax sanctions, and trust have a positive effect on individual taxpayer compliance.

Keywords: *quality of tax services, taxpayer awareness, taxpayer compliance, tax sanctions, trust*

²*Student of Accounting Program, Bakrie University*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.4.2 Manfaat Praktis.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS	11
2.1 Landasan Teori (<i>Slippery Slope Theory</i>).....	11
2.2 Definisi Konsep.....	12
2.2.1 Kepatuhan Wajib Pajak.....	12
2.2.2 Kesadaran Wajib Pajak.....	14
2.2.3 Kualitas Pelayanan Pajak.....	15
2.2.4 Sanksi Perpajakan.....	16
2.2.5 Tingkat Kepercayaan.....	17
2.2.6 Telaah Penelitian Sebelumnya.....	18
2.3 Hipotesis.....	22
2.3.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	22
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	23
2.3.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	24
2.3.4 Pengaruh Tingkat Kepercayaan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Populasi dan Sampling.....	26
3.2 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.2.1 Sumber Data.....	26
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	27

3.4	Metode Analisis Data	30
3.4.1	Statistik Deskriptif.....	30
3.4.2	Uji Validitas	30
3.4.3	Uji Reliabilitas.....	31
3.4.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	31
3.4.5	Distribusi Frekuensi	32
3.5	Model Penelitian.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		36
4.1	Hasil Penelitian.....	36
4.1.1	Statistik Deskriptif.....	36
4.1.2	Uji Validitas	39
4.1.3	Uji Reliabilitas.....	42
4.1.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	43
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	46
4.2.1	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	46
4.2.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	47
4.2.3	Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	48
4.2.4	Pengaruh Tingkat Kepercayaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.	49
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN		50
5.1	Simpulan.....	50
5.2	Keterbatasan	51
5.3	Saran	51
DAFTAR PUSTAKA		53

DAFTAR TABEL

Tabel 1.0.1 Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi Non-Karyawan Nasional	5
Tabel 3.0.1 Skor Skala Likert	27
Tabel 3.0.2 Definisi Operasional Variabel.....	28
Tabel 3.0.3 Tabel Distribusi Frekuensi Kesadaran Wajib Pajak	32
Tabel 3.0.4 Tabel Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Pajak	33
Tabel 3.0.5 Tabel Distribusi Frekuensi Sanksi Perpajakan.....	33
Tabel 3.0.6 Tabel Distribusi Frekuensi Tingkat Kepercayaan.....	34
Tabel 4.0.1 Hasil Demografi Responden	36
Tabel 4.0.2 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	37
Tabel 4.0.3 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	39
Tabel 4.0.4 Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak	40
Tabel 4.0.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pajak	40
Tabel 4.0.6 Hasil Uji Validitas Sanksi Perpajakan	41
Tabel 4.0.7 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepercayaan	41
Tabel 4.0.8 Hasil Uji Reliabilitas <i>Cronbach's Alpha</i>	42
Tabel 4.0.9 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	43
Tabel 4.0.10 Hasil Analisis Uji Koefisien Determinasi.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.0.1 Model Penelitian	35
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kuesioner	57
Lampiran 2. Rekapitulasi Hasil Kuesioner	63
Lampiran 3. Hasil Uji SPSS.....	75