

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

**(Studi Pada Kantor Pajak Pratama Pulogadung)**

**TUGAS AKHIR**

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



**DINDA SAFIRA**

**1171002037**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**UNIVERSITAS BAKRIE**

**JAKARTA**

**2024**

**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 : Dinda Safira**

**NIM : 1171002037**

**Tanda Tangan :**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Dinda Safira', with a stylized flourish.

**Tanggal : 25 Maret 2024**

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Dinda Safira

NIM : 1171002037

Program Studi : Akuntansi


Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pulogadung

**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. Hermiyetti SE., M.Si., CSRS, CSRA,  
CAPM, CAPF

  
(.....)

Penguji I : Amelia Sandra, SE., Ak., M.Si. M.Ak

  
(.....)

Penguji II : Monica Weni Pratiwi, SE., M.Si

  
(.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 25 Maret 2024

### **UNGKAPAN TERIMA KASIH**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Wajib Pajak KPP Pulogadung”**. 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:

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., CSRS, CSRA. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, kritik, saran, dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini;
- 3) Penguji 1 selaku dosen pembahas I yang telah memberikan masukan serta saran dalam penyusunan Tugas Akhir;
- 4) Penguji 2 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 untuk saya sebutkan Namanya satu persatu, terima kasih untuk selalu memberikan doa, dukungan serta bantuannya kepada saya selama penulisan 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, 25 Maret 2024

Penulis,



---

Dinda Safira

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Dinda Safira  
NIM : 1171002037  
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 Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Wajib Pajak KPP Pulogadung”**

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 : 25 Maret 2024

Yang Menyatakan



---

(Dinda Safira)

**PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, PENGETAHUAN PERPAJAKAN  
DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK KPP PULOGADUNG**

**Dinda Safira<sup>1</sup>**

---

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh sanksi perpajakan, pengetahuan pajak, serta kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak KPP Pulogadung. Landasan teori yang dipergunakan ialah teori atribusi. Kelompok sasaran penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang ada di KPP Pratama Pulogadung untuk tahun 2021. Sampel dipilih dengan metode *probability sampling*, yaitu *simple random sampling method*. Berdasarkan ukuran sampel yang ditentukan oleh rumus *Slovin*, 100 responden merupakan sampel yang dipergunakan di penelitian ini. Dengan mempergunakan SPSS 25, analisis regresi linier berganda adalah metode analisis data yang dipergunakan di penelitian ini. Sanksi pajak, keahlian perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak semuanya berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, menurut temuan penelitian ini.

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

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Akuntansi Universitas Bakrie

**THE EFFECT OF TAX SANCTIONS, TAX KNOWLEDGE AND  
QUALITY OF TAX SERVICES ON THE COMPLIANCE OF KPP  
PULOGADUNG TAXPAYERS**

Dinda Safira<sup>2</sup>

---

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of tax sanctions, tax knowledge, and service quality on KPP Pulogadung taxpayer compliance. The theoretical foundation for this study's research is attribution theory. The study's target group consists of individual taxpayers who have enrolled with KPP Pratama Pulogadung for 2021. The sample was selected by the probability sampling method, namely the simple random sampling method. Based on the sample size determined by the Slovin algorithm, 100 respondents made up the sample used in this investigation. Using SPSS 25, multiple linear regression analysis is the data analysis method used in this studies. Tax penalties, tax expertise, and the caliber of tax services all positively impact individual taxpayer compliance, according to the study's findings.*

**Keywords:** *taxpayer compliance, tax sanctions, tax knowledge, quality of tax exposure.*

---

<sup>2</sup> Student of Accounting Study Program University of Bakrie



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN DEPAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>UNGKAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I Pendahuluan</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	<b>1</b>
1.2 Rumusan Masalah.....	<b>8</b>
1.3 Tujuan Penelitian .....	<b>9</b>
1.4 Manfaat Penelitian .....	<b>9</b>
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	<b>9</b>
1.4.2 Manfaat Praktis .....	<b>9</b>
<b>BAB II Tinjauan Pustaka Dan Hipotesis</b> .....	<b>11</b>
2.1 Landasan Teori .....	<b>11</b>
2.1.1 Teori Atribusi .....	<b>11</b>
2.2 Definisi Konsep dan Review Penelitian Sebelumnya.....	<b>12</b>
2.2.1 Kepatuhan Wajib Pajak .....	<b>12</b>
2.2.2 Sanksi Perpajakan.....	<b>14</b>
2.2.3 Pengetahuan Perpajakan .....	<b>22</b>
2.2.4 Kualitas Pelayanan Pajak .....	<b>23</b>
2.2.5 Review Penelitian Sebelumnya .....	<b>24</b>
2.3 Hipotesis .....	<b>34</b>
2.3.1 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	<b>34</b>
2.3.2 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	<b>35</b>
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	<b>36</b>

<b>BAB III Metode Penelitian</b> .....	37
3.1 Populasi dan Sampling .....	37
3.2 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	38
3.3.1 Kepatuhan Wajib Pajak .....	38
3.3.2 Sanksi Perpajakan.....	39
3.3.3 Pengetahuan Perpajakan .....	39
3.3.4 Kualitas Pelayanan Pajak .....	39
3.4 Metode Analisis Data.....	41
3.4.1 Statistik Deskriptif.....	41
3.4.2 Uji Kualitas Data .....	41
3.4.3 Uji Hipotesis.....	42
3.5 Model Penelitian dan Hipotesis .....	43
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	44
4.1 Hasil Penelitian .....	44
4.1.1 Stasistik Deskriptif .....	44
4.1.2 Uji Kualitas Data.....	47
4.1.2.1 Hasil Uji Validasi.....	47
4.1.2.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	49
4.1.3 Hasil Pengujian Hipotesis .....	50
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....	53
4.2.1 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	53
4.2.2 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	54
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	55
<b>BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN</b> .....	57
5.1 Simpulan .....	57
5.2 Keterbatasan.....	57
5.3 Saran .....	58
<b>Daftar Pustaka</b> .....	58

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1	Pendapatan Negara.....	4
Tabel 1.2	Realisasi Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi .....	4
Tabel 1.3	Rasio Kepatuhan SPT Tahunan Orang Pribadi Pada KPP Pratama Pulogadung.....	5
Tabel 3.3	Operasional Variabel.....	39
Tabel 4.1	Demografi Responden.....	44
Tabel 4.2	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	45
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	47
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Sanksi Perpajakan .....	48
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Pengetahuan Perpajakan.....	48
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pajak .....	49
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas Cronbach Alpha.....	50
Tabel 4.8	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda Coefficients.....	50
Tabel 4.9	Hasil Analisis Uji Koefisien Determinasi .....	52

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.5 Hipotesis penelitian ..... 43

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1.	Demografi Responden .....	67
Lampiran 2.	Rekapitulasi Hasil Kuesioner .....	73
Lampiran 3.	Rekapitulasi Data Responden.....	85
Lampiran 4.	Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	86
Lampiran 5.	Hasil Uji Validitas Kaiser <i>Measure of Sampling Adequacy</i> .....	87
Lampiran 6.	Hasil Uji Reliabilitas <i>Cronbach Alpha</i> .....	90
Lampiran 7.	Hasil Uji Analisis Linear Berganda.....	93