

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN  
SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG  
PRIBADI YANG MEMPUNYAI PENGHASILAN USAHA/PEKERJAAN  
BEBAS**

**TUGAS AKHIR**

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



**WIDYA WAHYU NINGRUM  
1171002036**

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

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

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

Nama : Widya Wahyu Ningrum

NIM : 1171002036

Tanda Tangan : 

**HALAMAN PENGESAHAN**

Proposal Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Widya Wahyu Ningrum  
NIM : 1171002036  
Program Studi : Akuntansi  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Mempunyai Penghasilan Usaha/Pekerjaan Bebas.

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. Jurica Lucyanda, S.E, M.Si.,  
AFA, CSRS, CSRA.

  
(.....)

Penguji 1 : Amelia Sandra, S.E., AK, M.Si, M.Ak.

  
(.....)

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

  
(.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 20 Mei 2024

## UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Proposal Tugas Akhir. Proposal Tugas Akhir ini berjudul **“Pengaruh Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Mempunyai Penghasilan Usaha/Pekerjaan Bebas”**. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Penulis 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, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Jurica Lucyanda, S.E., M.Si., AFA., CSRS, CSRA selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu dan pikiran serta memberikan saran, masukan, dan motivasi dalam membimbing penulis selama penyusunan proposal hingga menjadi Tugas Akhir ini, sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan baik.
2. Amelia Sandra, S.E., AK, M.Si, M.Ak selaku dosen penguji I yang telah meluangkan waktu dalam memberikan masukan dan saran serta bimbingan dalam penyelesaian tugas akhir ini.
3. Monica Weni Pratiwi, S.E., M.Si selaku dosen penguji II yang telah meluangkan waktu dalam memberikan masukan dan saran serta bimbingan dalam penyelesaian tugas akhir ini.
4. Kepada kedua orang tua penulis dan keluarga besar yang senantiasa memberikan doa, semangat dan dukungan, baik moral maupun material sehingga proposal Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
5. Asa Azumah Alba, S.H., M.Kn sebagai kekasih, serta Rohmah, Elsa, Fikri, Meti, Bella, Dinda, dan Andri, teman seperjuangan yang selalu saling membantu dan menyemangati selama masa perkuliahan, serta teman diskusi penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Penulis menyadari proposal Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta,



Widya Wahyu Ningrum

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**

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

Nama : Widya Wahyu Ningrum

NIM : 1171002036

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 *Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free)*** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“PENGARUH PELAYANAN FISKUS, KESADARAN WAJIB PAJAK,  
DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
ORANG PRIBADI YANG MEMPUNYAI PENGHASILAN  
USAHA/PEKERJAAN BEBAS”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti *Non-eksklusif* ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data, merawat, dan mempublikasi 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 Mei 2024

Yang menyatakan



Widya Wahyu Ningrum

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN  
SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG  
PRIBADI YANG MEMPUNYAI PENGHASILAN USAHA/PEKERJAAN  
BEBAS**

Widya Wahyu Ningrum<sup>1</sup>

---

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yang mempunyai penghasilan usaha/pekerjaan bebas pada KPP Pratama Jakarta Jatinegara. Teori yang mendasari untuk membangun hipotesis penelitian ini adalah *slippery slope theory*. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang mempunyai penghasilan usaha/pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Jatinegara. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 200.399. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *purposive sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 106 wajib pajak orang pribadi yang mempunyai penghasilan usaha/pekerjaan bebas. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi *linear* berganda dengan menggunakan SPSS 25. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang mempunyai penghasilan usaha/pekerjaan bebas.

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

---

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

***THE EFFECT OF FISCUS SERVICES, TAXPAYER AWARENESS, AND  
TAXATION SANCTIONS ON INDEPENDENT TAXPAYERS COMPLIANCE  
WHO HAVE BUSINESS INCOME/FREELANCE WORKS***

Widya Wahyu Ningrum<sup>2</sup>

---

***ABSTRACT***

*This study aims to examine the effect of fiscus service, taxpayer awareness and taxation sanctions on independent taxpayers compliance who have business income/freelance works. The differences in the results from previous studies and the low realization of tax targets and low taxpayer compliance at KPP Pratama Jakarta Jatinegara motivate the authors to conduct a re-examination of the factors that influence taxpayer compliance. The underlying theory to build the hypothesis of this research is the slippery slope theory. The population of this study is individual taxpayers who receive income from free work recorded at KPP Pratama Jakarta Jatinegara. The sampling technique used is the purposive sampling method. The sample used inn this study was 106 individual taxpayers who earn income from free work. The analytical technique used in this research is multiple linear regression analysis using SPSS 2. The result of this study concluded that fiscus service, taxpayer awareness, and taxation sanctions have a positif effect on individual taxpayer compliance of independent taxpayers compliance who have business income/freelance works*

*Keywords: Fiscus services, taxpayer awareness, taxpayer compliance, taxation sanction.*

---

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



## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</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 GAMBAR.....</b>  | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>   | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>  | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....   | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah.....   | 13          |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....  | 13          |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....   | 13          |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis .....   | 13          |
| 1.4.2 Manfaat Praktis.....   | 14          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS .....</b>   | <b>15</b>   |
| 2.1 <i>Slippery Slope Theory</i> .....   | 15          |
| 2.2 Definisi Konsep dan <i>Review</i> Penelitian Sebelumnya .....  | 16          |
| 2.2.1 Kepatuhan Wajib Pajak .....  | 16          |
| 2.2.2 Pelayanan Fiskus .....   | 18          |
| 2.2.2.1 <i>DJP Online</i> .....  | 23          |
| 2.2.2.2 Kring Pajak.....   | 23          |
| 2.2.3 Kesadaran Wajib Pajak .....  | 24          |
| 2.2.4 Sanksi Pajak .....   | 26          |
| 2.2.4.1 Sanksi Administrasi.....   | 27          |
| 2.2.4.2 Sanksi Pidana .....  | 28          |
| 2.2.5 <i>Review</i> Penelitian Sebelumnya.....   | 28          |
| 2.3 Hipotesis.....   | 34          |
| 2.3.1 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Mempunyai Penghasilan Usaha/Pekerjaan Bebas .....      | 34          |
| 2.3.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Mempunyai Penghasilan Usaha/Pekerjaan Bebas ..... | 35          |
| 2.3.3 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Mempunyai Penghasilan Usaha/Pekerjann Bebas .....          | 36          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>   | <b>37</b>   |
| 3.1 Populasi dan Sampling .....  | 37          |
|  | ix          |

|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| 3.2 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....  | 38                                  |
| 3.3 Operasionalisasi Variabel.....   | 38                                  |
| 3.4 Metode Analisis Data .....   | 42                                  |
| 3.4.1 Statistik Deskriptif .....   | 42                                  |
| 3.4.2 Uji Kualitas Data .....  | 42                                  |
| 3.4.2.1 Uji Validitas .....  | 42                                  |
| 3.4.2.2 Uji Reabilitas .....   | 42                                  |
| 3.5 Model Penelitian .....   | 44                                  |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>   | <b>45</b>                           |
| 4.1 Hasil Penelitian .....   | 45                                  |
| 4.1.1 Statistik Deskriptif.....  | 45                                  |
| 4.1.2 Uji Kualitas Data .....  | 49                                  |
| 4.1.2.1 Hasil Uji Validitas .....  | 49                                  |
| 4.1.2.2 Hasil Uji Reabilitas .....   | 51                                  |
| 4.1.3 Hasil Pengujian Hipotesis .....  | 52                                  |
| 4.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....  | 54                                  |
| 4.2.1 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak<br>Orang Pribadi yang Mempunyai Penghasilan<br>Usaha/Pekerjaan Bebas .....      | 54                                  |
| 4.2.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib<br>Pajak Orang Pribadi yang Mempunyai Penghasilan<br>Usaha/Pekerjaan Bebas ..... | 55                                  |
| 4.2.3 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak<br>Orang Pribadi yang Mempunyai Penghasilan<br>Usaha/Pekerjaan Bebas .....          | 56                                  |
| <b>BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN.....</b>   | <b>58</b>                           |
| 5.1_Simpulan .....   | 58                                  |
| 5.2 Keterbatasan .....   | 59                                  |
| 5.3 Saran .....  | 59                                  |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>  | <b>60</b>                           |
| <b>LAMPIRAN.....</b>   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3. 1 Model Penelitian ..... 43

**DAFTAR TABEL**

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1. 1 Kontribusi Penerimaan Pajak Terhadap Negara .....  | 3  |
| Tabel 1. 2 Rasio Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan<br>PPh Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Nasional ..... | 4  |
| Tabel 1. 3 Realisasi Penerimaan PPh di DKI Jakarta Per 31 Maret 2022 .....  | 5  |
| Tabel 1. 4 Jumlah Target dan Realisasi Penerimaan Pajak di KPP Pratama<br>Jakarta Jatinegara Tahun 2020-2022 .....              | 7  |
| Tabel 1. 5 Realisasi Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama<br>Jakarta Jatinegara Tahun 2020-2022 .....         | 8  |
| Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel .....  | 40 |
| Tabel 4. 1 Demografi Responden.....   | 45 |
| Tabel 4. 2 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....  | 47 |
| Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak.....   | 49 |
| Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Pelayanan Fiskus.....  | 50 |
| Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Sanksi Pajak .....   | 50 |
| Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas .....   | 51 |
| Tabel 4. 8 Hasil Analisis Regresi <i>Linear</i> Berganda.....   | 52 |
| Tabel 4. 9 Hasil Analisis Uji Koefisien Determinasi.....  | 53 |

DAFTAR LAMPIRAN

|  |    |
|--|----|
| Lampiran 1. Lembar Kuesioner .....   | 65 |
| Lampiran 2. Rekapitulasi Hasil Kuesioner .....   | 69 |
| Lampiran 3. Rekapitulasi Data Responden .....  | 81 |
| Lampiran 4. Hasil Uji Statistik Deskriptif .....   | 83 |
| Lampiran 5. Hasil Uji Validitas <i>Kaiser Meyer Olkin Measure of Sampling Adequacy</i> ..... | 83 |
| Lampiran 6. Hasil Uji Reabilitas <i>Cornbach Alpa</i> .....                                  | 86 |
| Lampiran 7. Hasil Uji Analisis <i>Linear Berganda</i> .....                                  | 91 |