

**PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN
FISKUS, DAN SANKSI PERPAJAKAN
BERPENGARUH TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI
STUDI KASUS : KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA BEKASI UTARA**

SKRIPSI

**NUR HUDA
1116000042**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

**PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN
FISKUS, DAN SANKSI PERPAJAKAN
BERPENGARUH TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI
STUDI KASUS : KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA BEKASI UTARA**

SKRIPSI

**NUR HUDA
1116000042**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PERPAJAKAN BERPENGARUH TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

(STUDI KASUS : KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BEKASI
UTARA)

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Akuntansi (S.Ak) pada Program Studi S-1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 8 September 2020



NPM 1116000042

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

**PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI
PERPAJAKAN BERPENGARUH TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI**

(Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bekasi Utara)

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Akuntansi (S.Ak) di Program Studi S-1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia . Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Merliyana, S.E., M.Ak. dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Akuntansi, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program S-1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 8 September 2020

Pembimbing



Merliyana, S.E., M.Ak.

Kepala Program Studi S-1 Akuntansi



Siti Almurni, S.E., M.Ak., CAP., CAAT

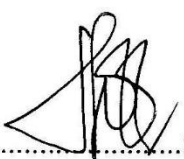
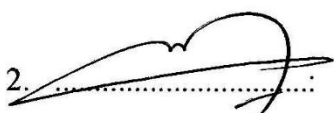
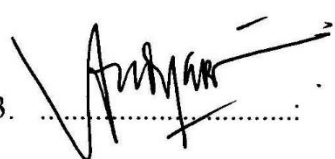

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PERPAJAKAN BERPENGARUH TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

(Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bekasi Utara)

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 15-9-2020 dengan nilai 80,25 (A)

1. 
Siti Almurni, S.E, M.Ak, CAP, CAAT.
(Kepala Program Studi S-1 Akuntansi)
2. 
Merliyana, S.E., M.Ak.
(Pembimbing)
3. 
Kus Tri Andyarini, SE, M.Si, CSRS,
CSRA
(Anggota Penguji)
4. 
Sulistyowati, SE, M.Si, BKP
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penelitian panjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Ibu Merliyana, S.E., M.Ak. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penelitian dalam penyusunan skripsi ini.
1. Ibu Kus Tri Andyarini, SE, M.Si, CSRS, CSRA dan ibu Sulistyowati, SE, M.Si, BKP selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
2. Bapak Ridwan Marongrong, Msc. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
3. Ibu Siti Almurni, S.E., M.Ak., CAP, CAAT. selaku Kepala Program Studi S-1 Akuntansi.
4. Ibu Sundari dan Mbak Yossy selaku pihak KPP Pratama Bekasi Utara yang telah banyak membantu dan memperoleh izin dan data yang peneliti perlukan selama membuat penelitian ini.
5. Kedua orang tua saya tercinta dan kakak saya yang senantiasa memberikan do'a serta dorongan lebih dan material yang cukup untuk setiap keberhasilan dalam hidup penulis.
6. Kekasih tercinta yang telah membantu dalam penyebaran kuesioner dan do'a nya sehingga proses penulisan penelitian ini dapat selesai tepat waktu.
7. Teman seperjuangan yaitu alm. Maulana Akhsan dan Angga yang telah mendo'akan peneliti serta memberikan semangat dan bantuan sehingga peneliti mampu menyelesaikan tugas akhir ini.

8. Pihak responden yang telah berpartisipasi dalam mengisi kuesioner yang telah peneliti buat sehingga memudahkan peneliti dalam membuat tugas akhir.
9. Pihak – pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan, motivasi, serta do'anya.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 8 September 2020



NUR HUDA

NPM 1116000042

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Huda
NPM : 11160000042
Program Studi : S-1 Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, meyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty- Free Right*)** atas skripsi saya yang berjudul :

**PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI
PERPAJAKAN BERPENGARUH TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI**

(Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bekasi Utara)

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengolah data dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 05 Oktober 2020

Yang menyatakan,



Nur Huda

Nur Huda
NPM : 11160000042
Program Studi S-1 Akuntansi

Dosen Pembimbing:
Merliyana, S.E., M.Ak.

**PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI
PERPAJAKAN BERPENGARUH TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI**

(Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bekasi Utara)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah pengetahuan wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bekasi Utara.

Penelitian ini menggunakan metode *convenience sampling* dalam mengumpulkan datanya dan menggunakan aplikasipengolah data untuk menganalisis regresi linear berganda dengan alat bantu SPSS 24.0. Hasil dalam penelitian ini menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak, pelaynan fiskus dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di KPP Pratama Bekasi Utara.

**Kata kunci :Pengetahuan Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi
Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Nur Huda
NPM : 11160000042
Program Studi S-1 Akuntansi

Dosen Pembimbing:
Merliyana, S.E., M.Ak.

***TAXPAYER KNOWLEDGE, FISCUS SERVICES, AND TAXATION
SANCTIONS AFFECT TAXPAYER COMPLIANCE WITH PERSONNELS***

(Study on Individual Taxpayers at KPP Pratama Bekasi Utara)

ABSTRACT

This study aims to analyze whether the knowledge of taxpayers, tax authorities and tax sanctions affects individual taxpayer compliance in paying taxes. This study uses primary data obtained through a questionnaire. The population in this study were individual taxpayers registered at KPP Pratama Bekasi Utara.

This study uses convenience sampling method in collecting data and using data processing applications to analyze multiple linear regression with SPSS 24.0. The results in this study indicate that the knowledge of taxpayers, tax services and tax sanctions has a significant effect on individual taxpayer compliance in paying taxes at KPP Pratama Bekasi Utara.

Keywords: Taxpayer Knowledge, Fiscal Service, Tax Sanctions, Individual Taxpayer Compliance

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	5
2.2. Landasan Teori	9
2.2.1. Definisi Pajak	9
2.2.2. Wajib Pajak	10
2.2.3. Nomor Pokok Wajib Pajak	11
2.2.4. Pengetahuan Wajib pajak	12
2.2.5. Pelayanan Fiskus	13
2.2.6. Sanksi Perpajakan	15

2.2.7. Kepatuhan Wajib Pajak	21
2.3. Hubungan antar Variabel Penelitian	21
2.4. Pengembangan Hipotesis	22
2.4.1. Pengetahuan Wajib Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	22
2.4.2. Pelayanan Fiskus Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	23
2.4.3. Sanksi Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	24
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian	24
BAB III METODA PENELITIAN	26
3.1. Strategi Penelitian	26
3.2. Populasi & Sampel	27
3.2.1. Populasi Penelitian	27
3.2.2. Sampel Penelitian	27
3.3. Data & Metode Pengumpulan data.....	29
3.3.1. Data	29
3.3.2. Metoda pengumpulan Data	29
3.4. Operasional Variabel	30
3.5. Metoda Analisis Data	35
3.5.1. Uji Kualitas Data	35
3.5.1.1. Uji Validitas	35
3.5.1.2. Uji Reliabilitas	35
3.6. Uji Asumsi Klasik	36
3.6.1. Uji Normalitas	36
3.6.2. Uji Multikolinearitas.....	36
3.6.3. Uji Heteroskedastisitas	36
3.7. Uji Regresi Linear Berganda	37
3.8. Uji Hipotesis	38
3.8.1. Uji T-Statistik	38
3.8.2. Koefisiensi Determinasi R	38

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
1.1. Deskripsi Singkat Objek Penelitian	39
4.1.1. Tempat dan Waktu Penelitian	39
4.2. Deskripsi Responden	40
4.2.1. Karakteristik Profil Responden	40
4.3. Hasil Uji Kualitas Data	42
4.3.1. Hasil Uji Validitas	42
4.3.2. Hasil Uji Reliabilitas	45
4.4. Hasil Uji Asumsi Klasik	46
4.4.1. Hasil Uji Normalitas	46
4.4.2. Hasil Uji Multikolinearitas	48
4.4.3. Hasil Uji Heterokedastisitas	49
4.5. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	50
4.6. Uji Hipotesis	51
4.6.1. Hasil Uji Statistik t	51
4.6.2. Hasil Koefisien Determinasi	53
4.7. Pembahasan Hasil Penelitian	54
4.7.1. Pengetahuan Wajib Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	54
4.7.2. Pelayanan Fiskus Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	55
4.7.3. Sanksi Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	56
BAB V KESIMPULAN & SARAN	57
5.1. Kesimpulan	57
5.2. Saran	57
5.3. Kendala	58
DAFTAR REFERENSI	59

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1. Sanksi Administrasi Berupa Denda	16
Tabel 2.2. Sanksi Administrasi Berupa Bunga	16
Tabel 2.3. Pidana Penjara Yang Berlaku Di Indonesia	18
Tabel 3.1. Skor Skala Likert	30
Tabel 3.2. Variabel Indikator dan Skala Pengukuran	32
Tabel 4.1. Hasil Penyebaran Kuesioner	40
Tabel 4.2. Deskripsi Responden Jenis Kelamin Responden	41
Tabel 4.3. Deskripsi Responden Rentang Usia Responden	41
Tabel 4.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	42
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Pengetahuan Wajib Pajak	43
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Fiskus	43
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Pajak	44
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	44
Tabel 4.9. Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.10. Hasil Uji Non- Parametik Kolmogrov Smirnov.....	47
Tabel 4.11. Hasil Uji Multikolinearitas	48
Tabel 4.12. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	50
Tabel 4.13. Hasil Uji Uji Statistik t	52
Tabel 4.14. Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	54

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	25
Gambar 4.1. Grafik Uji Normalitas.....	47
Gambar 4.2. Grafik <i>Scatterplot</i> Uji Heteroskedastisitas	49

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Lembar Kuesioner	63
Lampiran 2. Data Tabulasi	67
Lampiran 3. Hasil Output SPSS	79
Lampiran 4. Surat Riset.....	83
Lampiran 3. Biodata Peneliti	8

