

**PENGARUH KESADARAN, PENGETAHUAN,
PENYULUHAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN
SANKSI PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus Pada KPP Pratama Depok Sawangan)**

SKRIPSI

**RITA NURHAYATI
1114000160**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

**PENGARUH KESADARAN, PENGETAHUAN,
PENYULUHAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN
SANKSI PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus Pada KPP Pratama Depok Sawangan)**

SKRIPSI

**RITA NURHAYATI
1114000160**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA AKUNTANSI**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH KESADARAN, PENGETAHUAN, PENYULUHAN,
KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP
TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus Pada KPP Pratama Depok Sawangan)**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Akuntansi (S.E) pada Program Studi Starta 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 di 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, 02 September 2019



RITA NURHAYATI
NPM 1114000160

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

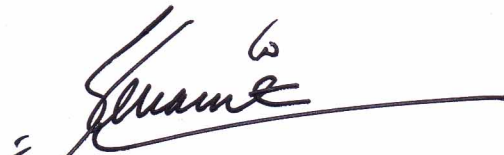
**PENGARUH KESADARAN, PENGETAHUAN, PENYULUHAN,
KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP
TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus Pada KPP Pratama Depok Sawangan)**

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

Jakarta, 02 September 2019

Pembimbing,

Kepala Program Studi S-1 Akuntansi,



R. Kananto, SE., M.Ak



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





HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KESADARAN, PENGETAHUAN, PENYULUHAN,
KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP
TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus Pada KPP Pratama Depok Sawaangan)**

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal **02 September 2019** dengan nilai **A**.

Panitia Ujian Skripsi

1.  ; Siti Almurni, S.E, M.Ak, CAP, CAAT
(Kepala Program Studi S-1 Akuntansi)
2.  ; R, Kananto, S.E., M.Ak
(Pembimbing)
3.  ; Dr. Rimi Gusliana Mais, SE., M.Si., CSRS., CSRA
(Anggota Penguji)
4.  ; Drs. Dadang Rahmat, Ak., M.Ak., CA
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang-orang yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dan dorongan baik moril maupun materil sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Adapun ucapan terima kasih ini, peneliti sampaikan kepada yang terhormat:

1. Bapak R. Kananto, S.E., M.Ak selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak H. Agustian Burda, BSBA, MBA selaku Ketua Yayasan Pendidikan Fatahilah Jakarta.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
4. Ibu Siti Almurni, S.E, M.Ak, CAP, CAAT selaku Kepala Program Studi S-1 Akuntansi
5. Segenap Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok Sawangan dan Wajib Pajak Orang Pribadi yng terdaftar di KPP Depok Sawangan sebagai responden dalam penelitian ini yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang diberikan peneliti untuk kelengkapan penelitian ini.
6. Segenap dosen pengajar, kepala perpustakaan, dan staff akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia atas ilmu dan bimbingan yang telah diberikan selama menyelesaikan studi.
7. Kedua Orang Tua peneliti, Bapak Alm. Syaefudin Noor dan Ibu Een yang selalu memberikan dukungan penuh serta kepercayaan yang begitu besar untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Seluruh sahabat dan teman-teman seperjuangan peneliti di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

Dalam segala keterbatasan yang ada, peneliti menyadari bahwa dalam penulisan dan penelitian ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, segala saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan skripsi ini dan peneliti berharap penelitian ini bermanfaat bagi yang membaca. Terima kasih.

Jakarta, 02 September 2019

RITA NURHAYATI
NPM 1114000160

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

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

Nama : Rita Nurhayati
NPM : 1114000160
Program Studi : S-1 Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

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

**PENGARUH KESADARAN, PENGETAHUAN, PENYULUHAN,
KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP
TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus Pada KPP Pratama Depok Sawangan)**

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 02 September 2019

Yang menyatakan,

RITA NURHAYATI

Rita Nurhayati
NPM : 1114000160
Program Studi S-1 Akuntansi

Dosen Pembimbing:
R. Kananto, S.E., M.Ak

**PENGARUH KESADARAN, PENGETAHUAN, PENYULUHAN,
KUALITAS PELAYANANA PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP
TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus Pada KPP Pratama Depok Sawangan)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Pengaruh Kesadaran Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, (2) Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, (3) Pengaruh Penyuluhan Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, (4) Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, dan (5) Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok Sawangan.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok Sawangan. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner yang disebar kepada 100 responden. Metode analisis yang digunakan adalah Analisis Statistik Deskriptif, Uji Kualitas Data, Uji Asumsi Klasik. Pengujian hipotesis menggunakan Uji Regresi Linier, Uji T, Uji F dan Uji Koefisien Determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan: (1) Kesadaran Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, (2) Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, (3) Penyuluhan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, (4) Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dan (5) Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib pajak.

Kata Kunci : Kesadaran Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Penyuluhan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak , Sanksi Pajak.

Rita Nurhayati
NPM : 1114000160
Program Studi S-1 Akuntansi

Dosen Pembimbing:
R. Kananto, S.E., M.Ak.,

***THE EFFECT OF AWARENESS , KNOWLEDGE, RELEASE, QUALITY OF
TAX SERVICE AND SANCTIONS ON PERSONAL TAX COMPLIANCE
LEVEL
(Case Study in Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok Sawangan)***

ABSTRACT

This study aims to determine: (1) Effect of tax awareness on the level of compliance of individual taxpayers, (2) the effect of taxation knowledge on the level of compliance of individual taxpayers, (3) the effect of taxation on the level of compliance of individual taxpayers, (4) The Influence of Tax Service Quality on the Compliance Levels of Private Organizational Taxpayers, and (5) The Effect of Tax Sanctions on the Level of Compliance with Private Taxpayers at the Pratama Depok Sawangan Tax Service Office.

This research is quantitative research. The population in this study are all personal taxpayers registered at the Pratama Depok Tax Service Office Sawangan. Data collection techniques with questionnaires distributed to 100 respondents. The analytical method used is Descriptive Statistic Analysis, Data Quality Test, Classical Assumption Test. Hypothesis testing uses Linear Regression Test, T Test, F Test and Determination Coefficient Test.

The results of this study indicate: (1) Tax Consciousness has a positive effect on Taxpayer Compliance, (2) Tax Knowledge has a positive effect on Taxpayer Compliance, (3) Tax Counseling has a positive effect on Taxpayer Compliance, (4) Tax Service Quality has a positive Taxpayer compliance, and (5) Tax Sanctions have a positive effect on taxpayer compliance.

Keywords: Tax Awareness, Tax Knowledge, Tax Extension, Tax Service Quality, Tax Sanctions.

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|----------------|
| HALAMAN SAMBUNG | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI | iii |
| LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING | iv |
| LEMBAR HALAMAN PENGESAHAN..... | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| LEMBAR HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | viii |
| ABSTRAK | ix |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xvii |
| DAFTAR GAMBAR | xviii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xix |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 5 |
| | |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | |
| 2.1 Review Hasil Penelitian Terdahulu..... | 6 |
| 2.2 Landasan Teori | 7 |

| | |
|---|----|
| 2.2.1 Pengertian Pajak..... | 7 |
| 2.2.2 Fungsi Pajak..... | 8 |
| 2.2.3 Hukum Pajak..... | 9 |
| 2.2.3.1 Hukum Pajak Materiil | 10 |
| 2.2.3.2 Hukum Pajak Formil | 10 |
| 2.2.4 Jenis-Jenis Pajak | 11 |
| 2.2.4.1 Berdasarkan Golongannya | 11 |
| 2.2.4.2 Berdasarkan Sifatnya | 11 |
| 2.2.4.3 Menurut Lembaga Pemungutannya | 12 |
| 2.2.5 Asas-Asas Pemungutan Pajak..... | 12 |
| 2.2.5.1 Equality (Keadilan) | 12 |
| 2.2.5.2 Certainty (Kepastian Hukum)..... | 12 |
| 2.2.5.3 Convenience (Kenyamanan) | 13 |
| 2.2.5.4 Economis | 13 |
| 2.2.5.5 Asas Memungut Pajak | 13 |
| 2.2.6 Sistem Pemungutan Pajak..... | 13 |
| 2.2.6.1 Official Assesment System | 13 |
| 2.2.6.2 Selft Assesment System | 14 |
| 2.2.6.3 Witholding System | 14 |
| 2.2.7 Hambatan Pemungutan Pajak..... | 14 |
| 2.2.7.1 Perlawanan Pasif | 14 |
| 2.2.7.2 Perlawanan Aktif | 15 |
| 2.2.8 Wajib Pajak Orang Pribadi | 15 |
| 2.2.9 Syarat-Syarat Pemungutan Pajak..... | 16 |

| | |
|--|----|
| 2.2.9.1 Pemungutan Pajak Harus Adil | 16 |
| 2.2.9.2 Pemungutan Pajak Harus Berdasarkan Undang-Undang | 16 |
| 2.2.9.3 Tidak Mengganggu Perekonomian | 16 |
| 2.2.9.4 Pemungutan Pajak Harus Efisien | 16 |
| 2.2.9.5 Pemungutan Pajak Harus Sederhana | 16 |
| 2.2.10 Tarif Pajak | 17 |
| 2.2.10.1 Tarif Sebanding | 17 |
| 2.2.10.2 Tarif Tetap | 17 |
| 2.2.10.3 Tarif Mengikat | 17 |
| 2.2.10.4 Tarif Degresif..... | 17 |
| 2.2.10.5 Jenis-Jenis Formulir SPT Tahunan | 18 |
| 2.2.11 Subjek Pajak | 19 |
| 2.2.12 Objek Pajak..... | 19 |
| 2.2.13 Kesadaran Perpajakan..... | 20 |
| 2.2.14 Pengetahuan Perpajakan | 21 |
| 2.2.15 Penyuluhan Perpajakan..... | 23 |
| 2.2.15.1 Indikator-Indikator Penyuluhan Perpajakan | 23 |
| 2.2.15.2 Strategi Sosialisasi Perpajakan..... | 24 |
| 2.2.16 Kualitas Pelayanan Pajak..... | 25 |
| 2.2.17 Sanksi Pajak..... | 27 |
| 2.2.18 Kepatuhan Perpajakan | 28 |
| 2.2.3 Hubungan Antar Varibel..... | 30 |
| 2.2.3.1 Pengaruh Kesadaran Perpajakan..... | 30 |
| 2.2.3.2 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan | 30 |

| | |
|--|----|
| 2.2.3.3 Pengaruh Penyuluhan Perpajakan..... | 31 |
| 2.2.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak..... | 31 |
| 2.2.3.5 Pengaruh Sanksi Pajak..... | 32 |
| 2.2.4 Pengembangan Hipotesis | 32 |
| 2.2.5 Kerangka Konseptual Penelitian..... | 33 |

BAB III METODA PENELITIAN

| | |
|---|----|
| 3.1 Strategi Penelitian | 34 |
| 3.2 Populasi dan Sampel | 35 |
| 3.2.1 Populasi Penelitian | 35 |
| 3.2.2 Sampel Penelitian..... | 35 |
| 3.3 Data dan Metoda Pegumpulan Data | 36 |
| 3.4 Operasionalisasi Variabel | 36 |
| 3.5 Metoda Analisis Data | 37 |
| 3.5.1 Analis Statistik Deskriptif | 37 |
| 3.5.2 Uji Kualitas Data | 38 |
| 3.5.2.1 Uji Validitas | 38 |
| 3.5.2.2 Uji Reliabilitas | 38 |
| 3.5.3 Uji Asumsi Klasik..... | 38 |
| 3.5.3.1 Uji Normalitas | 38 |
| 3.5.3.2 Uji Multikolinieritas | 39 |
| 3.5.3.3 Uji Heteroskedasititas | 39 |
| 3.5.4 Pengujian Hipotesis | 40 |
| 3.5.4.1 Uji Regresi Linier..... | 40 |
| 3.5.4.2 Uji T | 40 |

| | |
|---|----|
| 3.5.4.3 Uji F | 41 |
| 3.5.4.4 Koefisien Determinasi | 41 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | |
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian | 42 |
| 4.2 Karakteristik Responden | 42 |
| 4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 43 |
| 4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur..... | 44 |
| 4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan | 45 |
| 4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 46 |
| 4.3 Analisis Data | 47 |
| 4.3.1 Uji Statistik Deskriptif | 47 |
| 4.3.2 Uji Kualitas Data | 48 |
| 4.3.2.1 Uji Validitas | 48 |
| 4.3.2.2 Uji Reliabilitas | 49 |
| 4.3.3 Uji Asumsi Klasik | 50 |
| 4.3.3.1 Uji Normalitas..... | 50 |
| 4.3.3.2 Uji Multikolinieritas..... | 51 |
| 4.3.3.3 Uji Heteroskedastisitas..... | 52 |
| 4.3.4 Uji Hipotesis | 54 |
| 4.3.4.1 Uji Regresi Linier..... | 54 |
| 4.3.4.2 Uji T | 56 |
| 4.3.4.3 Uji F | 58 |
| 4.3.4.4 Uji Koefisien Determinasi..... | 59 |
| 4.4 Interpretasi Hasil Penelitian..... | 60 |

| | |
|--|-----|
| 4.4.1 Pengaruh Kesadaran perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib pajak | 60 |
| 4.4.2 Pengaruh Pengetahuan perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib pajak | 61 |
| 4.4.3 Pengaruh Penyuluhan perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib pajak | 62 |
| 4.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib pajak | 63 |
| 4.4.5 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib pajak | 63 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | |
| 5.1 Simpulan | 65 |
| 5.2 Saran..... | 65 |
| 5.3 Keterbatasan Penelitian dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya..... | 66 |
| DAFTAR REFERENSI | 67 |
| LAMPIRAN | 71 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | 110 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|------------------|----------------|
| Tabel 4.1. | 43 |
| Tabel 4.2. | 44 |
| Tabel 4.3. | 45 |
| Tabel 4.4. | 46 |
| Tabel 4.5. | 47 |
| Tabel 4.6. | 48 |
| Tabel 4.7. | 49 |
| Tabel 4.8. | 50 |
| Tabel 4.9. | 51 |
| Tabel 4.10. | 53 |
| Tabel 4.11. | 54 |
| Tabel 4.12. | 57 |
| Tabel 4.13. | 59 |
| Tabel 4.14. | 59 |

DAFTAR GAMBAR

Halaman

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian | 33 |
|--|----|

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|--|----------------|
| Lampiran 1. Kuesioner Penelitian | 68 |
| Lampiran 2. Tabulasi Data Penelitian | 73 |
| Lampiran 3. Hasil Analisis Data | 93 |
| Lampiran 4. Surat Pernyataan Riset | 103 |