

**KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS
PELAYANAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
MEMBAYAR PAJAK**

SKRIPSI

**AFIF AHMAD SYAHRUL
1114000438**



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

**KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS
PELAYANAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
MEMBAYAR PAJAK**

SKRIPSI

**AFIF AHMAD SYAHRUL
1114000438**



**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 :

KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK MEMBAYAR PAJAK

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Akuntansi (S. Ak) pada Program Studi Strata-1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Inonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi atau 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, atau plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 23 Agustus 2019



AFIF AHMAD SYAHRUL
NPM 1114000438

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :


KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK MEMBAYAR PAJAK

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

Jakarta, 30 Agustus 2019

Pembimbing

Kepala Program Studi S-1 Akuntansi



Merliyana, SE., M.Ak



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


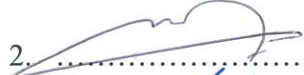

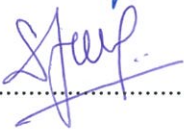
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK MEMBAYAR PAJAK

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 12 September 2019 dengan nilai A-.

Panitia Ujian Skripsi

1.  : Siti Almurni, S.E., M.Ak., CAP, CAAT
(Kepala Program Studi S-1 Akuntansi)
2.  : Merliyana, SE., M.Ak
(Dosen Pembimbing)
3.  : Krishna Kamil, Drs, AK, MBA, CPA, CA.
(Anggota Penguji I)
4.  : Sulistyowati, SE, M. Si, BKP
(Anggota Penguji II)

KATA PENGANTAR

Puji syukur panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat serta Karunia-Nya sehingga sampai detik ini penulis masih bisa merasakan nikmat sehat. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, banyak mendapat bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi penulis dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Ibu Merliyana, SE., M.Ak selaku dosen pembimbing dan Penasehat Akademik yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu dan Bapak selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, Msc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
4. Ibu Siti Almurni, S.E., M.Ak., CAP, CAAT selaku Kepala Program Studi S-1 Akuntansi.
5. Segenap dosen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) atas ilmu dan bimbingan yang diberikan selama menyelesaikan studi.
6. Pihak Yayasan pendidikan Internal Audit yang telah membantu memberikan informasi dan data yang dibutuhkan oleh penulis.
7. Kantor wilayah Dirjen Direktorat Pajak Jakarta Timur dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung 2 yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang diperlukan peneliti.
8. Kedua Orang tua tercinta Bapak H.Ahmad Saepudin dan Ibu Hj.Djuleha yang selalu memberikan do'a, semangat serta dukungan secara material maupun non material, motivasi, kasih sayang dan bimbingan yang tiada hentinya sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan skripsi ini.

9. Adik-adik tersayang Luthvia Rohmah Naziah dan Intan Saknah Nurmahilah yang telah memberikan do'a, semangat, motivasi dan canda tawanya yang mampu membuat tersenyum sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat kampus Singgi Rakasiwi, S.E dan Stanyslaus Adiatma Priyo Yuwono, S.E yang selalu menemani dan memotivasi saat mengerjakan penelitian. untuk sahabat kampus yang lain yang selalu mendo'akan dan dukungan yaitu Andre, Fajri, Fajrin, Irfan, Naufal, Yohanes, Fajriyah, Berta sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
11. Suci Diyah Safitri teman seperjuangan yang selalu mendo'akan, tempat untuk bercerita dan berpikir positif dalam menjalankan sesuatu serta semangat bagi penulis dalam menyelesaikan studi dan skripsi ini.
12. Teman serta sahabat Ibnu, Aditya, Bagus, Habib, Regi, Rachmat, Faldi, Agung selalu memberikan tempat untuk bercerita, tertawa, motivasi serta dukungan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Saudara Teguh Kurnia yang selalu mengasih saran untuk menjadi diri sendiri dalam hal perkuliahan dan memotivasi bagi penulis dalam menyelesaikan studi dan skripsi ini.
14. Fatah Hidayatullah, A.md.T sahabat yang selalu memotivasi dibidang perkuliahan bagi penulis sehingga studi dan skripsi ini terselesaikan.
15. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati penulis ucapkan terima kasih atas bantuan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan, untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi terciptanya kesempurnaaan dalam penyusunan dan perkembangan mengenai penilitian ini.

Jakarta , 30 Agustus 2019

AFIF AHMAD SYAHRUL
NPM 1114000438

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Afif Ahmad Syahrul
NPM : 1114000438
Program Studi : S-1 Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

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

KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK MEMBAYAR PAJAK

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 30 Agustus 2019

Yang menyatakan

AFIF AHMAD SYAHRUL

Afif Ahmad syahrul 1114000438 Program Studi S-1 Akuntansi	Dosen Pembimbing : Merliyana, SE., M.Ak.
---	---

Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya tuntutan terhadap dilakukannya upaya dalam peningkatan penerimaan negara terutama di sektor perpajakan, baik dari segala perbaikan serta perubahan yang mendasar di segala aspek perpajakan. Salah satu tuntutan yang dimaksud adalah tuntutan kepatuhan wajib pajak. Penerimaan dari dalam negeri harus lebih ditingkatkan dan digali untuk membantu melaksanakan pembangunan nasional secara merata, salah satunya mengoptimalkan pendapatan dari sektor pajak dan dapat juga sebagai alat bantu pembangunan perekonomian. Kepatuhan wajib pajak di dalam melaksanakan kewajiban perpajakan tidak lepas dari peran kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Selain itu pemerintah mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan diharapkan akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif, yang diukur dengan menggunakan metode berbasis regresi linier berganda dengan SPSS versi 22. Populasi dari penelitian ini adalah KPP Pratama Jakarta Cakung Dua, ditentukan berdasarkan metode Sampling Insidental, data di kumpulkan dengan pembagian kuesioner. Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci : Kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, kepatuhan wajib pajak

Afif Ahmad Syahrul

1114000438

Program Studi S-1 Akuntansi

Dosen Pembimbing :

Merliyana, SE., M.Ak.

Taxpayer Awareness, Service Quality, and Tax Sanctions on Taxpayers' Compliance with Paying Taxes

ABSTRACT

This research is motivated by the demand for efforts to increase state revenue, especially in the taxation sector, both from all improvements and fundamental changes in all aspects of taxation. One of the demands in question is the claim of taxpayer compliance. Domestic revenues must be further enhanced and explored to help implement national development equally, one of which is optimizing revenue from the tax sector and can also be a tool for economic development. Compliance of taxpayers in carrying out tax obligations cannot be separated from the role of taxpayer awareness in paying taxes. In addition, the government is able to improve the quality of services and tax sanctions are expected to have an impact on tax compliance.

This study aims to analyze the awareness of taxpayers, taxation sanctions, and understanding of taxation of taxpayer compliance. This research uses descriptive research type, which is measured by using multiple linear regression based method with SPSS version 22. The population of this study is KPP Pratama Jakarta Cakung Dua, determined based on the incidental sampling method, data collected by distributing questionnaires. The sample is determined using the Slovin formula.

Based on the results of the study showed that taxpayer awareness affects the compliance of taxpayers, the quality of tax services does not affect the compliance of taxpayers, tax penalties do not affect the compliance of taxpayers

Keywords: *taxpayer awareness, service quality, tax sanctions, taxpayer compliance*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Review Hasil Penelitian Terdahulu	6
2.2 Landasan Teori	9
2.2.1 Pengertian pajak	9
2.2.2 Fungsi Pajak	11
2.2.3 Jenis Pajak.....	11
2.2.4 Pengertian Wajib Pajak	12
2.2.5 Kewajiban dan Hak Wajib Pajak	13
2.2.6 Sistem Pemungutan Pajak	14
2.2.7 Kesadaran Peraturan Perpajakan.....	16
2.2.8 Kualitas Pelayanan Pajak	17

2.2.9	Sanksi Perpajakan	18
2.2.10	Kepatuhan Wajib Pajak.....	21
2.3	Hubungan Antara Variabel dan Pengembangan Hipotesis	21
2.3.1	Pengaruh Kesadaran wajib pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak	21
2.3.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak	22
2.3.3	Pengaruh Sanksi Perpajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak	23
2.4	Kerangka Konseptual Penelitian	23
BAB III METODA PENELITIAN.....		24
3.1	Strategi Penelitian	24
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian	24
3.2.1	Populasi Penelitian.....	24
3.2.2	Sampel Penelitian.....	24
3.3	Data dan Metoda Pengumpulan Data.....	25
3.3.1	Jenis data.....	25
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.4	Operasionalisasi Variabel.....	26
3.4.1	Variabel Independen	26
3.4.2	Variabel Dependen (Y)	27
3.5	Metoda Analisis Data	29
3.5.1	Analisis Statistik Deskriptif	30
3.5.2	Uji Kualitas Data.....	30
3.5.2.1	Uji Validitas	30
3.5.2.2	Uji Konsistensi	30
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	30
3.5.3.1	Uji Normalitas	31
3.5.3.2	Uji Multikolinearitas	31
3.5.3.3	Uji Heteroskedastisitas	31
3.5.4	Analisis Linear Berganda.....	32

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Skor dalam Setiap jenis pertanyaan	28
Tabel 3.2 Variabel Penelitian.....	28
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	34
Tabel 4.2 Data Responden	35
Tabel 4.4 Descriptive Statistics.....	41
Tabel 4.5 Correlations X_1	43
Tabel 4.6 Correlations X_2	44
Tabel 4.7 Correlations X_3	45
Tabel 4.8 Correlations Y	46
Tabel 4.9 Reliability Statistics X_1	48
Tabel 4.10 Reliability Statistics X_2	48
Tabel 4.11 Reliability Statistics X_3	48
Tabel 4.12 Reliability Statistics Y	48
Tabel 4.13 Coefficients	51
Tabel 4.14 Coefficients	53
Tabel 4.15 Model Summary	54
Tabel 4.16 Coefficients	55

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	23
Gambar 4.1 Data Statistik Responden Berdasarkan Jenis Wajib Pajak.....	37
Gambar 4.2 Data Statistik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Gambar 4.3 Data Statistik Responden Berdasarkan Umur	38
Gambar 4.4 Data Statistik Responden Berdasarkan Pendidikan	39
Gambar 4.5 Data Statistik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Wajib Pajak	39
Gambar4.6 Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual	49
Gambar4.7 Histogram.....	50
Gambar4.8 Scatterplot	52

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Data Responden.....	65
Lampiran 2 : Hasil Kuesioner Variabel X ₁ (Kesadaran Perpajakan).....	70
Lampiran 3 : Hasil Kuesioner Variabel X ₂ (Kualitas Pelayanan Pajak).....	75
Lampiran 4 : Hasil Kuesioner Variabel X ₃ (Sanksi Perpajakan).....	80
Lampiran 5 : Hasil Kuesioner Variabel Y (Kepatuhan Wajib Pajak).....	85
Lampiran 6 : Hasil Pengolahan Output SPSS.....	90
Lampiran 7 : Pernyataan Pelaksanaan Riset	99
Lampiran 8 : Daftar Riwayat Hidup	102