

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK,
PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI**

(studi kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta
Kramat Jati)

SKRIPSI

REYNEKE AMANDA

1115000099



**PROGRAM STUDI STRATA-1 AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

JAKARTA

2019

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK,
PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI**

(studi kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta
Kramat Jati)

SKRIPSI

REYNEKE AMANDA

1115000099



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

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

(Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kramat Jati)

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) pada program Studi Strata-1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI)-Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi 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.

Jakarta, 15 Agustus 2019

METERAI
TEMPEL
TGL. TO
31FF4AFF236520207
6000
ENAM RIBURUPIAH

REYNEKE AMANDA
NPM 1115000099

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS, DAN
SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI**

(Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kramat Jati)

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

Jakarta, 14 Agustus 2019

Pembimbing,

Kepala Program Studi S-1 Akuntansi,



Sulistyowati, SE., M.Ak., BKP



Siti Almurni, SE., M.Ak., CAP, CAAT

HALAMAN PENGESAHAN


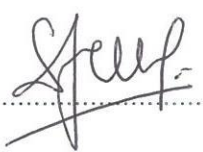

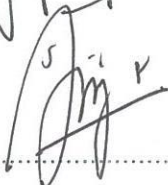
Skripsi dengan judul :

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

(Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kramat Jati)

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Prodi S-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 17 September 2019 dengan nilai A-

Panitia Ujian Skripsi

1.  ; Siti Almurni, SE., M.Ak., CAP, CAAT
(Kepala Prodi S-1 Akuntansi)
2.  ; Sulistyowati, SE., M.Ak., BKP
(Pembimbing)
3.  ; Kus Tri Andyarini, SE., M.Si, CSRS, CSRA
(Anggota Penguji)
4.  ; Rini Ratnaningsih, SE., M.Ak.
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

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

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 tulus kepada:

1. Ibu Sulistyowati, SE, M.Si, BKP selaku pembimbing yang telah menyediakan ilmu, waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak H. Agustian Burdah, BSBA, MBA selaku Kepala Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Si. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
4. Ibu Lies Zulfiati, DR., SE, M.Si, Ak., CA., selaku Kepala Departemen Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Ibu Siti Almurni, SE., M.Ak., CAP, CAAT selaku Ketua Program Studi S-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
6. Bapak Irvan Normansyah, BA., MA., Ph.D, selaku Penasihat Akademik yang selalu memberikan motivasi kepada mahasiswa/mahasiswi kelas A regular pagi angkatan 2015.
7. Seluruh dosen dan staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Ibu Widya, Bapak Ali, segenap staff dan karyawan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Kramat Jati yang telah banyak membantu dalam usaha yang penulis perlukan.
9. Segenap keluarga penulis tercinta yaitu Ibu Maisuri selaku Nenek, Ibu Djuhanis selaku Orang tua, Raudatul Zannah selaku Tante, Garuda Firmansyah, selaku Kakak dan keluarga besar Alm. H. Machmudin Ali yang senantiasa memberi dukungan dan doa sehingga penulis dikuatkan secara moral dan material dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Rekan kuliah angkatan 2015 dan sahabat CEMARA tersayang yaitu Rinia, Vilia, Ega, Nurul, Septiah, dan Mediana dan semua yang saling memberikan dukungan dan doa disaat kita semua sama-sama sibuk dengan tugas karya tulis masing-masing.
11. Serta berbagai pihak yang turut membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 15 Agustus 2019

REYNEKE AMANDA
NPM 11150000099

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

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

Nama : Reyneke Amanda
NPM : 11150000099
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 WAJIB PAJAK,
PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI
(studi empiris pada Kantor Pelayanan Pajak
Pratama Jakarta Kramat Jati)**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengolah 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 : 15 Agustus 2019

Yang menyatakan

Reyneke Amanda

Reyneke Amanda

Dosen Pembimbing :

11150000099

Sulistyowati, SE., M.Ak., BKP

Program Studi S-1 Akuntansi

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(studi empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kramat Jati)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kramat Jati.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif pendekatan kuantitatif, yang diukur dengan menggunakan metoda berbasis regresi linear berganda dengan SPSS 24.00. Populasi dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Jakarta Kramat Jati pada tahun 2018. Sampel ditentukan berdasarkan metoda *simple random sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer. Teknik pengumpulan data menggunakan metoda survei dengan menggunakan media kuesioner. Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t.

Hasil penelitian membuktikan bahwa : (1) Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Kramat Jati. (2) Pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Kramat Jati. (3) Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Kramat Jati.

Kata Kunci: Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Reyneke Amanda

Dosen Pembimbing :

11150000099

Sulistyowati, SE., M.Ak., BKP

Program Studi S-1 Akuntansi

**THE EFFECT OF TAXPAYER AWARENESS, FISCAL SERVICES, AND
TAX SANCTIONS ON COMPLIANCE OF INDIVIDUAL TAXPAYERS
(empirical study at the Jakarta Kramat Jati Primary Tax Office)**

ABSTRACT

This study aimed to test the effect of Taxpayer Awareness, Fiscal Services, And Tax Sanctions On Compliance Of Individual Taxpayers in the Jakarta Kramat Jati Primary Tax Service Office.

This study uses a quantitative approach associative research, which is measured using a method based on multiple linear regression with SPSS 24.00. The population of this study is individual taxpayers who are registered at KPP Pratama Jakarta Kramat Jati in 2018. The sample is determined based on the simple random sampling method, with a total sample of 100 respondents. The data used in this study are primary data. Data collection techniques using survey methods using questionnaires. Hypothesis testing using t test.

The results of the study prove that: (1) The taxpayer awareness does not have a significant effect on individual taxpayer compliance at the Kramat Jati Primary Tax Office. (2) The service Tax Authorities have a significant effect on the compliance of individual taxpayers in KPP Pratama Kramat Jati. (3) Tax sanctions have a significant effect on the compliance of individual taxpayers at the KPP Pratama Kramat Jati.

Key Words: The Taxpayer Awareness, The Service Tax Authorities, Tax Penalties, and Tax Compliance

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	7
2.1. Review Hasil Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Landasan Teori.....	9
2.2.1. Definisi Pajak	9
2.2.2. Jenis Pajak	10
2.2.3. Fungsi Pajak	11
2.2.4. Tata Cara Pemungutan Pajak.....	11
2.2.5. Kesadaran Wajib Pajak.....	13
2.2.6. Pelayanan Fiskus	13
2.2.6.1. Hak Pelayanan Fiskus	14
2.2.6.2. Kewajiban Pelayanan Fiskus.....	14

	Halaman
2.2.7. Sanksi Pajak.....	14
2.2.7.1. Sanksi Administrasi	15
2.2.7.2. Sanksi Pidana	17
2.2.8. Kepatuhan Wajib Pajak	17
2.2.8.1. Jenis Kepatuhan Wajib Pajak.....	17
2.2.8.2. Kriteria Wajib Pajak Patuh.....	18
2.3. Hubungan Antar Variabel Penelitian	18
2.3.1. Hubungan Kesadaran Wajjib Pajak dengan Kepatuhan Pajak	18
2.3.2. Hubungan Pelayanan Fiskus dengan Kepatuhan Wajib Pajak	19
2.3.3. Hubungan Sanksi Pajak dengan Kepatuhan Pajak	19
2.4. Pengembangan Hipotesis	20
2.4.1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak	20
2.4.2. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Pajak.....	20
2.4.3. Pengaruh Sanksi Pajak Terhdap Kepatuhan Pajak	21
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian	21
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	23
3.1. Strategi Penelitian	23
3.2. Populasi dan Sampel	23
3.2.1. Populasi Penelitian	23
3.2.2. Sampel Penelitian	23
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data.....	24
3.4. Operasional Variabel.....	25
3.4.1. Variabel Independen.....	25
3.4.2. Variabel Dependen	25
3.5. Metoda Analisis Data.....	28
3.5.1. Uji Kualitas Data	28
3.5.1.1. Uji Validitas	28
3.5.1.2. Uji Reliabilitas	29

	Halaman
3.5.2. Uji Asumsi Klasik	29
3.5.2.1. Uji Normalitas	29
3.5.2.2. Uji Multikolinearitas	29
3.5.2.3. Uji Heteroskedastisitas.....	30
3.5.3. Pengujian Hipotesis	30
3.5.3.1. Analisis Regresi Linier Berganda	30
3.5.3.2. Uji Statistik t	31
3.5.3.3. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	31
BAB 4 ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN	33
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	33
4.1.1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	33
4.1.2. Karakteristik Profil Responden	33
4.2. Hasil Uji Kualitas Data	35
4.2.1. Hasil Uji Validitas	35
4.2.2. Hasil Uji Reliabilitas	38
4.3. Hasil Uji Asumsi Klasik	39
4.3.1. Hasil Uji Normaitas	39
4.3.2. Uji Multikolinearitas.....	40
4.3.3. Uji Heteroskedastisitas	41
4.4. Hasil Uji Hipotesis	42
4.4.1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	42
4.4.2. Hasil Uji t	44
4.4.3. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	45
4.5. Interpretasi	46
4.5.1. Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	46
4.5.2. Pelayanan Fiskus Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Pajak ...	47
4.5.3. Sanksi Pajak Berpengaruh Terhadap Keaptuhan Pajak.....	47
BAB 5 SIMPULAN	48
5.1. Kesimpulan	48
5.2. Saran.....	49

5.3. Keterbatasan Penelitian	49
DAFTAR REFERENSI	50

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Nilai Jawaban.....	25
Tabel 3.2 Indikator Variabel Penelitian	25
Tabel 4.1 Data Statistik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4.2 Data Statistik Responden Berdasarkan Usia.....	34
Tabel 4.3 Data Statistik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	34
Tabel 4.4 Data Statistik Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak.....	36
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Pelayanan Fiskus.....	36
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Sanksi Pajak.....	37
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak.....	37
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	38
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	41
Tabel 4.11 Hasil Koefisien Regresi	43
Tabel 4.12 Hasil Uji t.....	44
Table 4.13 Hasil Uji Korelasi Dan Determinasi (R^2).....	46

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	40
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas	42

LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran Kusioner.....	52
Lampiran Tabulasi	57
Lampiran Output SPSS	67
Lampiran Izin Riset.....	71
Lampiran Daftar Riwayat Hidup Peneliti	72