

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS
PAJAK DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

SKRIPSI

Daffa Panji Prasetya

11170000084



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

JAKARTA

2021

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS
PAJAK DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

SKRIPSI

Daffa Panji Prasetya

1117000084



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

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

2021

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan ini menyelesaikan tugas akhir saya dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Akuntansi (SAK) pada program studi S-1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIE) 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 STIE dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya, jika kemudian hari dapat di buktikan bahwa terdapat unsur tiruan, diduplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 12 Agustus 2021



DAFFA PANJI PRASETYA

NPM 11170000084

PERSETUJUAN PEMBIMBING

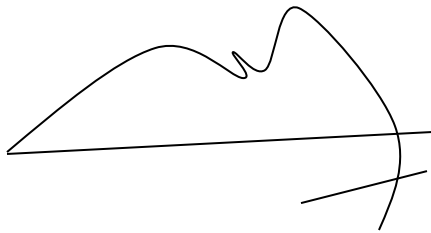
Skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

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

Jakarta, 12 Agustus 2021

Pembimbing



Merliyana, S.E, M.Ak

Kepala Program S-1 Akuntansi



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



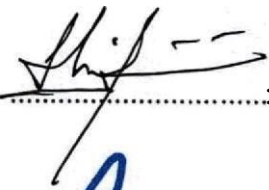

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK DAN
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI**

Telah diuji dalam sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Prodi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 15 September 2021 dengan nilai A-

Panitia Ujian Skripsi

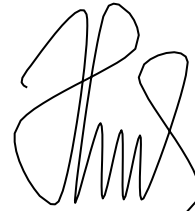
1.  : Siti Almurni, SE, M.Ak., CAAT
(Kepala Prodi S-1 Akuntansi)
2.  : Merliyana, SE, M.AK
(Dosen Pembimbing)
3.  : Dr. Sharifudin Husein, M.Ak, M.Si Ak, CA
(Anggota Penguji)
4.  : Rahmat Yuliansyah, SE, Ak, M.Ak, CA
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIE), Jakarta. Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan saya sampaikan ucapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Merliyana, SE, M.AK selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan tenaga, waktu dan pikirannya karena telah membimbing saya untuk penyusunan skripsi ini.
2. Ibu dan Bapak selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Ibu Siti Almurni, SE, M.Ak, CAP., CAAT selaku Kepala Program Studi S1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
4. Segenap dosen dan staff pengajar Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan pendidikan selama perkuliahan.
5. Sahabat yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini
6. Orang tua saya yang selalu mendoakan supaya lancar dalam mengerjakan skripsi dan pelaksanaan sidang
7. Support System sekaligus penyemangat saya yaitu Sintianitami

Jakarta, 12 Agustus 2021



DAFFA PANJI PRASETYA

NPM 11170000084

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

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

Nama : Daffa Panji Prasetya
NPM : 11170000084
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 KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK
DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti *Noneksklusif* ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/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 : 12 Agustus 2021

Yang menyatakan,



Daffa Panji Prasetya

<p>Nama: Daffa Panji Prasetya</p> <p>NPM: 1110000084</p> <p>Program Studi S-1 Akuntansi</p>	<p>Dosen Pembimbing</p> <p>Merliyana, SE, M.Ak</p>
<p>PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI</p>	
<p>ABSTRAK</p> <p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak dan sanksi perpajakan terhadap wajib pajak orang pribadi. Populasi pada penelitian ini yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pulo Gadung.</p> <p>Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survey sebagai bagian dari penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden dengan tehnik <i>probability sampling</i>. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dengan pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji T dengan bantuan software SPSS.</p> <p>Hasil analisis menunjukkan bahwa, (1) Kualitas Pelayanan Petugas Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. dan (2) Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.</p>	
<p>Kata kunci : Kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan , kepatuhan wajib pajak orang pribadi</p>	

<p>Nama: Daffa Panji Prasetya</p> <p>NPM: 1110000084</p> <p><i>Undergraduate Program – Accounting</i></p>	<p><i>Supervising Lecturer</i></p> <p>Merliyana, SE, M.AK</p>
<p>QUALITY OF SERVICE OF TAX OFFICERS AND TAX SANCTIONS ON COMPLIANCE OF PRIVATE TAXPAYERS</p>	
<p><i>ABSTRACT</i></p> <p><i>This research aims to find out the effect of the quality of service of the taxman and tax sanctions on private taxpayers. The population in this study is the Private Taxpayer at the Office of Primary Tax Service Pulo Gadung.</i></p> <p><i>The method used in this study is survey research as part of descriptive research with a quantitative approach, this study uses a sample of as many as 100 respondents with probability sampling techniques. The data used in this study in the form of primary data with hypothesis testing was done using the T test with the help of SPSS software.</i></p> <p><i>The results of the analysis showed that, (1) the Quality of Service of the Tax Officer had a significant effect on the compliance of the taxpayer of a private person. and (2) Tax Sanctions had a significant effect on the compliance of the taxpayer of the private person.</i></p>	
<p><i>Keyword : Quality of service of the taxman, tax sanctions, compliance of private taxpayers</i></p>	

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	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 Rumusan masalah.....	4
1.3 Tujuan penelitian	4
1.4 Manfaat penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Landasan Teori	8
2.2.1 Pengertian pajak	8
2.2.2 Subjek Pajak Penghasilan Orang Pribadi	9
2.2.3 Hak dan Kewajiban Wajib Pajak Orang Pribadi	11
2.2.4 Kualitas Pelayanan Petugas Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi	12
2.2.5 Kepatuhan Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi.....	13
BAB III METODE PENELITIAN	23

3.1 Strategi Penelitian.....	27
3.2 Populasi dan sampel	27
3.2.1 Populasi	27
3.2.2 Sampel Penelitian	28
3.3 Data dan Metode Pengumpulan Data	29
3.4 Operasional Variabel.....	30
3.5 Metoda Analisis Data	33
3.5.1 Uji Kualitas Data.....	33
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	34
3.5.3 Analisis Regresi.....	35
3.5.4 Uji Hipotesis.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	37
4.2 Hasil Uji Kualitas Data.....	38
4.2.1 Hasil Uji Validitas	38
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	39
4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	40
4.3.1 Hasil Uji Normalitas.....	40
4.3.2 Hasil Uji Heteroskadastisitas	42
4.3.3 Hasil Uji Multikolinearitas	43
4.3.4 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
4.3.5 Hasil Uji Hipotesis	46
4.4 Interpretasi Hasil Penelitian.....	49
4.4.1 Pengaruh Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Orang Pribadi	50
4.4.2 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	50
4.4.3 Pengaruh Pelayanan Petugas Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	51
BAB V METODE PENELITIAN.....	23

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	52
5.1 Simpulan.....	52
5.2 Saran.....	52
5.3 Keterbatasan Penelitian dan Pengembangan Penelitian	53
5.3.1 Keterbatasan Penelitian	53
5.3.2 Pengembangan Penelitian.....	54
DAFTAR REFERENSI	55

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Sanksi Berupa Denda	16
Tabel 2.2. Daftar Tarif Sanksi Bunga Pajak.....	18
Tabel 3.1. Operasional variabel.....	30
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Petugas Pajak	38
Tabel 4.3. Hasil Uji Reliabilitas	39
Tabel 4.4. Hasil Uji Normalitas <i>One Sample Kolmogrov-Smirnov</i>	42
Tabel 4.5. Hasil Uji Multikolonieritas.....	44
Tabel 4.6. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	45
Tabel 4.7. Hasil Uji Statistik t.....	46
Tabel 4.8. Hasil Uji Statistik F.....	48
Tabel 4.9. Hasil Uji Koefisien Determinasi	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	26
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas P-P Plot or Regression	40
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram	41
Gambar 4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Grafik Scatterplot	43