

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI  
PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI  
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**(STUDI KASUS KPP SAWAH BESAR SATU JAKARTA PUSAT)**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**LIS ERMAWATI**

**1113000274**



**PROGRAM STUDI STRATA-1 AKUNTANSI  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2018**

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI  
PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI  
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**(STUDI KASUS KPP SAWAH BESAR SATU JAKARTA PUSAT)**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**LIS ERMAWATI**

**1113000274**



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

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

**2018**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI KASUS KPP SAWAH BESAR SATUJAKARTA PUSAT)**

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, 13 Februari 2018



Lis Ermawati  
NPM 1113000274

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

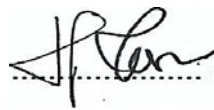
**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI KASUS KPP SAWAH BESAR SATU JAKARTA PUSAT)**

Dibuat oleh Lis Ermawati 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 Ibu Sulistyowati, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi Strata-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

Jakarta, 13 Februari 2018

Pembimbing,

Kepala Prodi S-1 Akuntansi,



Sulistyowati, SE, M.Ak. BKP

Dr. Lies Zulfiati, S.E., M.Si, Ak, CA

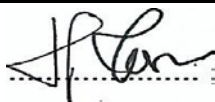

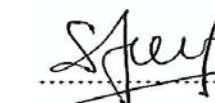


## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI KASUS KPP SAWAH BESAR SATU JAKARTA PUSAT)**

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Prodi S-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 13 Februari 2018 dengan nilai B

### Panitia Ujian Skripsi

1.  ; Dr. Lies Zulfiati, S.E., M.Si, Ak, CA  
(Kepala Prodi S-1 Akuntansi)
2.  ; Siti Almurni, SE., M.Ak  
(Sekretaris Prodi S-1 Akuntansi)
3.  ; Sulistyowati, SE, M.Ak. BKP  
(Pembimbing)
4.  ; Drs. Windratno, Ak.MM.  
(Penguji)
5.  ; Rahmat Yuliansyah, SE, M.Ak  
(Penguji)

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur dipanjatkan kepada Allah SWT berkat karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Adapun judul skripsi ini yaitu: Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sawah Besar Jakarta Pusat. Dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini, penulis dibantu oleh berbagai pihak yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga, pikiran serta dukungannya baik secara moril dan materil. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak H. Agustian Burda, BSBA, MBA selaku Ketua Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta.
2. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
3. Ibu Dr. Lies Zulfiati, S.E., M.Si, Ak, CA selaku Kepala Program Studi S1 Akuntansi Sekolah tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
4. Ibu Sulistyowati, SE, M.Ak. BKP selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu dan memberikan pengarahan kepada penulis dalam proses penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh dosen Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan memberikan manfaat kepada penulis baik dalam dunia karir maupun dalam bermasyarakat.
6. Seluruh pimpinan dan pihak-pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Warsito dan Ibu Susi Maryanis selaku kedua orang tua serta kakak tercinta Kuncahyono, Arie Andriyani dan Nia Maryaniyang telah

mencurahkan kasih sayang, motivasi dan doa serta pengorbanannya baik berupa materil maupun non-materil yang tak terhingga selama ini.

8. Sahabatku seperjuangan angkatan 2013 STEI : Santi, Ester, Nilam, Dewi, Chaca, Indah, Candra dan Alung yang telah banyak membantu dalam perkuliahan.
9. Putri Oktarina yang selalu membantu dalam proses menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
10. Serta seluruh pihak-pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini hingga selesai yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 13 Februari 2018

Penulis



Lis Ermawati

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

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

Nama : Lis Ermawati  
NPK : 1113000274  
Program Studi : Strata Satu 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, SANKSI PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI KASUS KPP SAWAH BESAR SATU JAKARTA PUSAT)**

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 : 13 Februari 2018

Yang menyatakan,



Lis Ermawati



## ABSTRAK

**Nama** : Lis Ermawati  
**NPM** : 1113000274  
**Program Studi** : S1 Akuntansi  
**Judul** : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus KPP Sawah Besar Satu Jakarta Pusat)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pegawai pajak berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Sawah Besar Satu Jakarta Pusat. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* dengan Jumlah 100 sampel. Analisis data penelitian menggunakan analisis deskriptif dan regresi berganda.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak secara parsial berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, sedangkan untuk Sanksi Perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan variabel-variabel lain selain variabel kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pegawai pajak.

**Kata kunci** : kepatuhan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan pegawai pajak.

## ***ABSTRACT***

**Name** :Lis Ermawati  
**NPM** : 1113000274  
**Study Program** :S1 Accounting  
**Title** : *The Influence Taxpayer Awareness, Tax Sanction and Quality of Service of Tax Employee to Taxpayer Compliance*  
(Case Study at KPP Sawah Besar Satu Central Jakarta)

*This study aims to determine whether the awareness of taxpayers, tax penalties and the quality of service tax employees positively affect taxpayer compliance.*

*The population of this study is all individual taxpayers registered in KPP Pratama Sawah Besar Satu Jakarta Pusat. Sampling technique used simple random sampling with 100 samples. Analysis of research data using descriptive and multiple regression analysis.*

*The results of this study indicate that Taxpayer Awareness, and Quality of Tax Service Personnel partially affect the Individual Taxpayer Compliance, while for Tax Sanctions partially no effect on Taxpayer Compliance. Further research is expected to use other variables besides taxpayer awareness variable, tax sanction and service quality of tax employee*

**Keyword** :*taxpayer compliance, taxpayer awareness, tax sanctions, service quality of tax employees*

## DAFTAR ISI

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 GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Review Hasil Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Landasan Teori.....	9
2.2.1 Definisi Pajak .....	9
2.2.2 Fungsi Pajak .....	10
2.2.3 Pembagian Pajak.....	10
2.2.4 Sistem Pemungutan Pajak .....	14
2.2.5 Wajib Pajak.....	15
2.2.6 Pengertian Wajib Pajak .....	16
2.2.7 Kewajiban Wajib Pajak.....	17
2.2.8 Hak – Hak Wajib Pajak.....	17

2.2.9 Kesadaran Wajib Pajak .....	18
2.2.10 Sanksi Perpajakan .....	20
2.2.11 Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak.....	20
2.2.12 Indikator Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak.....	21
2.2.13 Kepatuhan Wajib Pajak.....	23
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	24
2.4 Kerangka Konseptual Pemikiran.....	26

### BAB III : METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitan.....	27
3.2 Objek Penelitian .....	27
3.3 Strategi Penelitian .....	27
3.4 Model Pengujian Hipotesis .....	28
3.5 Operasional Variabel .....	28
3.5.1 Variabel Independen .....	29
3.5.2 Variabel Dependen.....	30
3.6 Populasi dan Sampel Penelitian .....	30
3.6.1 Populasi Penelitian.....	30
3.6.2 Sampel Penelitian.....	31
3.7 Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Pengumpulan Data .....	32
3.7.1 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.7.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	32
3.8 Metode Analisis Data.....	33
3.8.1.1 Statistik Deskriptif.....	33
3.9 Uji Kualitas Data.....	34
3.9.1 Uji Validitas.....	34
3.9.2 Uji Reliabilitas.....	34
3.10 Uji Normalitas Data .....	34
3.10.1. Uji Analisis Regresi Berganda .....	35
3.10.2 Uji Multikolinieritas .....	36

3.10.3 Uji Statistik F.....	36
3.10.4 Uji Statistik T .....	37
3.10.5 Uji Hipotesis Penelitian .....	37
<b>BAB IV : ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN</b>	
4.1 Deskriptif Objek Penelitian.....	38
4.1.1 Statistik Deskriptif Kuesioner .....	38
4.1.2 Statistik Deskriptif Responden.....	39
4.2 Metode Analisis Data.....	41
4.2.1 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif.....	41
4.2.2 Hasil Uji Validitas.....	43
4.2.3 Hasil Uji Reliabilitas .....	44
4.2.4 Hasil Uji Normalitas.....	45
4.2.5 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	46
4.2.6 Hasil Uji Multikolinearitas .....	49
4.3 Pengujian Hipotesis Penelitian.....	49
4.3.1 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	50
4.3.2 Uji Signifikan Parsial (Uji – F).....	50
4.3.3 Uji Signifikan Simultan (Uji – t).....	51
<b>BAB V : SIMPULAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	53
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	54
5.3 Pengembangan Penelitian Selanjutnya .....	54
DAFTAR REFERENSI .....	55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pembagian Pajak .....	10
Gambar 2.2 Model Kerangka Penelitian.....	25
Gambar 3.1 Skala Likert .....	33
Gambar 4.1 Normal P P Plot Of Regression Standardized Residual .....	46

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laporan Pengolahan Data SPT Tahunan Wajib Orang Pribadi.....	3
Tabel 3.1 Skala Likert.....	33
Tabel 4.1 Sampel Penelitian.....	38
Tabel 4.2 Karakteristik Responden.....	39
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif.....	41
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4.6 Variabel Entered / Remove.....	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	47
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	49
Tabel 4.9 Nilai koefisien determinasi pada analisis regresi.....	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Statistik F.....	51

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Uji Validitas Dan Realibilitas Kepatuhan Wajib Pajak .....	59
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas Dan Realibilitas Kesadaran Wajib Pajak.....	60
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Dan Realibilitas Sanksi Wajib Pajak.....	61
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Dan Realibilitas Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak .....	62
Lampiran 5 Kuesioner.....	63
Lampiran 6 Instrument Variabel Independen X1.....	65
Lampiran 7 Instrument Variabel Independen X2.....	66
Lampiran 8 Instrument Variabel Independen X3.....	67
Lampiran 9 Instrument Variabel Dependenn Y .....	68
Lampiran 10 Jawaban Kuesinoer .....	69
Lampiran 11 Surat Keterangan Riset .....	80