

**KEBIJAKAN INSENTIF PAJAK, TARIF PAJAK,
SANKSI PAJAK DAN PELAYANAN PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI SELAMA MASA PANDEMI COVID-19
(Studi Kasus Pada KPP Pratama Jakarta Pulogadung)**

SKRIPSI

RIA ANGGRAINI

1118000023



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

**PROGRAM STUDI STRATA 1 AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

**KEBIJAKAN INSENTIF PAJAK, TARIF PAJAK,
SANKSI PAJAK DAN PELAYANAN PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI SELAMA MASA PANDEMI COVID-19**

(Studi Kasus Pada KPP Pratama Jakarta Pulogadung)

SKRIPSI

RIA ANGGRAINI

1118000023



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

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

2021

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KEBIJAKAN INSENTIF PAJAK, TARIF PAJAK, SANKSI PAJAK, DAN PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI SELAMA MASA PANDEMI COVID-19
(Studi Kasus pada KPP Pratama Jakarta Pulogadung)

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Akuntansi (S.Ak) pada Program Studi Strata 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, 07 Juli 2022



RIA ANGGRAINI
NPM 1118000023

PERSETUJUAN PEMBIMBING

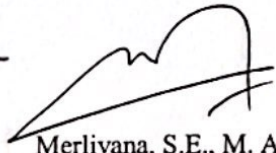
Skripsi dengan Judul :

**KEBIJAKAN INSENTIF PAJAK, TARIF PAJAK, SANKSI PAJAK DAN
PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI SELAMA PANDEMI COVID-19
(Studi Kasus Pada KPP Jakarta Pulogadung)**

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Akuntansi (S.Ak) di Program Studi Strata 1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Merliyana, S.E., 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, 07 Juli 2022

Pembimbing,



Merliyana, S.E., M. Ak

Kepala Program Studi S-1 Akuntansi



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

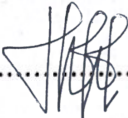
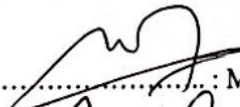
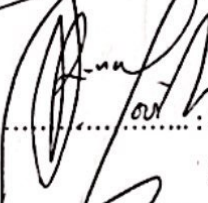
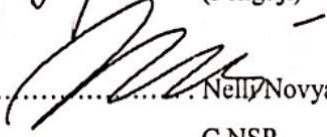
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan Judul:

PENGARUH KEBIJAKAN INSENTIF PAJAK, TARIF PAJAK, SANKSI PAJAK, DAN PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI SELAMA MASA PANDEMI COVID-19
(Studi Kasus pada KPP Pratama Jakarta Pulogadung)

telah diuji dalam suatu bidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 07 Juli 2022 dengan nilai A

Panitia Ujian Skripsi

1.  : Siti Almurni, SE., M.Ak., CAP., CAAT.
(Kepala Program Studi S-1 Akuntansi)
2.  : Merliyana, SE., M.Ak.
(Pembimbing)
3.  : Dr. Erna Lovita, SE., Ak., M. Si, CSRS., CSRA.
(Penguji)
4.  : Nelly Novyarni, SE., M.Si., Ak., CSRS., CSRA., CSP.,
C.NSP.
(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 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

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 setulusnya kepada:

1. Ibu Merliyana, SE., M.Ak selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dr Erna Lovita, SE., M.Ak., M. Si dan Ibu Nelli Novyarni SE., M.Ak., M.Si selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Si., selaku Kepala Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
4. Ibu Siti Almurni, SE., M.Ak., CAP, CAAT selaku Kepala Program Studi S-1 Akuntansi.
5. Ibu Desy Amaliati Setiawan, SE., M.Ak selaku Pembimbing Akademik kelas C atas waktu dan kesabaran yang telah diberikan untuk berdiskusi.
6. Pihak KPP Pratama Jakarta Pulogadung yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang peneliti perlukan.
7. Orang tua dan keluarga penulis yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, dan
8. Sahabat seperjuangan selama kuliah yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

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

Jakarta, 07 Juli 2022

Ria Anggraini
NPM 1118000023

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Ria Anggraini
NIM : 1118000023
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:

KEBIJAKAN INSENTIF PAJAK, TARIF PAJAK, SANKSI PAJAK DAN PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

(Studi Kasus Pada KPP Pratama Jakarta Pulogadung)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihkan 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 : 07 Juli 2022

Yang menyatakan,



Ria Anggraini

Ria Anggraini
1118000023
Program Studi S1 Akuntansi

Dosen Pembimbing:
Merliyana, SE., M.Ak

**KEBIJAKAN INSENTIF PAJAK, TARIF PAJAK, SANKSI PAJAK DAN
PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI SELAMA MASA PANDEMI COVID-19**
(Studi Kasus Pada KPP Pratama Jakarta Pulogadung)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebijakan insentif pajak, tarif pajak, sanksi pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Jakarta Pulogadung. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, yang diukur dengan menggunakan metode berbasis regresi linier berganda dengan SPSS versi 25.

Populasi dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Jakarta Pulogadung. Sampel ditentukan dengan menggunakan metode purposive sampling, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer. Teknik pengumpulan data menggunakan metode survei dengan menggunakan media kuesioner.

Hasil penelitian ini membuktikan secara parsial bahwa: (1) Kebijakan Insentif Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Pulogadung, (2) Tarif Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Pulogadung, (3) Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Pulogadung, (4) Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Pulogadung. Sedangkan secara simultan hasil penelitian ini membuktikan bahwa Kebijakan Insentif Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan Pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Pulogadung.

***Kata Kunci: Kebijakan Insentif Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak, dan
Pelayanan Pajak***

Ria Anggraini
1118000023
Program Studi S1 Akuntansi

Dosen Pembimbing:
Merliyana, SE., M.Ak

TAX INCENTIVES POLICY, TAX RATE, TAX SANCTIONS, AND TAX SERVICES ON INDIVIDUAL TAXPAYER COMPLIANCE
(Case Study of KPP Pratama Jakarta Pulogadung)

ABSTRACT

This study aims to analyze the tax policy of tax incentives, tax rate, tax sanction, and tax services on individual taxpayer compliance at the KPP Pratama Jakarta Pulogadung. This research is a type of descriptive research using a quantitative approach, which is measured by using multiple linear regression based method with SPSS version 25.

The population of this study is individual taxpayers who are registered at KPP Pratama Jakarta Pulogadung. The sample is determined by using purposive 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.

The results of this study partially prove that: (1) Tax Incentives Policy affect the Compliance of Individual Taxpayers at the KPP Pratama Jakarta Pulogadung, (2) Tax Rate does not affect the Compliance of Individual Taxpayers at the KPP Pratama Jakarta Pulogadung, (3) Tax Sanctions affect the Compliance of Individual Taxpayers at the KPP Pratama Jakarta Pulogadung, (4) Tax Services affect the Compliance of Individual Taxpayers at the KPP Pratama Jakarta Pulogadung. While simultaneously the results of this study prove that the Tax Incentives, Tax Rate, Tax Sanction, and Tax Services together have an affect the Compliance of Individual Taxpayers.

Keywords: Tax Incentives Policy, Tax Rate, Tax Sanctions, and Tax Services

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1. Landasan Teori	9
2.1.1. Kebijakan Insentif Pajak	9
2.1.2. Tarif Pajak.....	11
2.1.3. Sanksi Pajak	15
2.1.4. Pelayanan Pajak	21
2.1.5. Kepatuhan Wajib Pajak.....	22
2.2. Review Penelitian Terdahulu	25
2.3. Hubungan Antar Variabel	29
2.3.1. Hubungan Kebijakan Insentif Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	29

2.3.2. Hubungan Tarif Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	30
2.3.3. Hubungan Sanksi Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	31
2.3.4. Hubungan Pelayanan Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	32
2.4. Kerangka Konseptual	33
2.5. Hipotesis Penelitian	54
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1. Strategi Penelitian.....	35
3.2. Populasi dan Sampel	35
3.2.1. Populasi Penelitian.....	35
3.2.2. Sampel Penelitian.....	36
3.3. Data dan Metode Pengumpulan Data	37
3.3.1. Data	37
3.3.2. Metode Pengumpulan Data	37
3.3.3. Instrumen Pengumpulan Data	37
3.4. Operasionalisasi Variabel.....	38
3.5. Metode Analisis Data	42
3.5.1. Alat Pengolah Data	42
3.5.2. Uji Kualitas Data.....	42
3.5.2.1. Uji Validitas	42
3.5.2.2. Uji Reliabilitas	43
3.5.3. Uji Asumsi Klasik.....	43
3.5.3.1. Uji Normalitas	43
3.5.3.2. Uji Multikolinieritas	44
3.5.3.3. Uji Heterokedastisitas	44
3.5.4. Pengujian Hipotesis.....	45
3.5.4.1. Analisis Regresi Linier Berganda	45
3.5.4.2. Uji Parsial (Uji t)	45
3.5.4.3. Uji F	46
3.5.4.4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	46

BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1.	Data Umum	47
4.1.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian	47
4.1.2.	Sejarah Singkat KPP Pratama Jakarta Pulogadung.....	48
4.1.3.	Visi KPP Pratama Jakarta Pulogadung	49
4.1.4.	Misi KPP Pratama Jakarta Pulogadung.....	49
4.1.5.	Struktur Organisasi KPP Pratama Jakarta Pulogadung.....	50
4.2.	Karakteristik Responden	50
4.3.	Hasil Uji Kualitas Data.....	52
4.3.1.	Hasil Uji Validitas Kebijakan Insentif Pajak	53
4.3.2.	Hasil Uji Validitas Tarif Pajak.....	53
4.3.3.	Hasil Uji Validitas Sanksi Pajak	54
4.3.4.	Hasil Uji Validitas Pelayanan Pajak	54
4.3.5.	Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak.....	55
4.4.	Hasil Uji Reliabilitas	55
4.5.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	56
4.5.1.	Hasil Uji Normalitas	56
4.5.1.	Hasil Uji Multikolinieritas	57
4.5.3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	58
4.6.	Pengujian Hipotesis	59
4.6.1.	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	59
4.6.2.	Hasil Uji Parsial (Uji t)	60
4.6.3.	Hasil Uji F.....	62
4.6.4.	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	63
4.7.	Pembahasan	64
4.7.1.	Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	64
4.7.2.	Pengaruh Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak....	65
4.7.3.	Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .	66
4.7.4.	Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	67
4.7.5.	Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan Pajak secara bersama-sama Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	68

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1. Kesimpulan.....	69
5.2. Saran	70
5.3. Keterbatasan Penelitian	71
DAFTAR REFERENSI	72
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Tarif Pajak Degresif	13
Tabel 2.2. Tarif Progresif	13
Tabel 2.3. Perhitungan PPh Terutang	15
Tabel 2.4. Pengenaan Sanksi Administrasi berupa Bunga.....	16
Tabel 2.5. Pengenaan Sanksi Administrasi berupa Denda.....	18
Tabel 2.6. Pengenaan Sanksi Administrasi berupa Kenaikan.....	19
Tabel 3.1. Skala Likert	38
Tabel 3.2. Operasionalisasi Variabel	39
Tabel 4.1. Hasil Penyebaran Kuesioner	47
Tabel 4.2. Karakteristik Responden	51
Tabel 4.3. Hasil Pengujian Validitas Kebijakan Insentif Pajak	53
Tabel 4.4. Hasil Pengujian Validitas Tarif Pajak	53
Tabel 4.5. Hasil Pengujian Validitas Sanksi Pajak	54
Tabel 4.6. Hasil Pengujian Validitas Pelayanan Pajak	54
Tabel 4.7. Hasil Pengujian Validitas Kepatuhan Wajib Pajak.....	55
Tabel 4.8. Hasil Pengujian Reliabilitas	56
Tabel 4.9. Hasil Uji Normalitas	56
Tabel 4.10. Hasil Uji Multikolinieritas	57
Tabel 4.11. Hasil Uji Heteroskedastisitas	58
Tabel 4.12. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	59
Tabel 4.13. Hasil Uji Parsial (Uji t)	61
Tabel 4.14. Hasil Uji F.....	63
Tabel 4.15. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	63
Gambar 2.2. Struktur Organisasi KPP Pratama Jakarta Pulogadung.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Izin Riset kepada Kanwil DJP Jakarta Timur ...	77
Lampiran 2. Surat Persetujuan Izin Riset dari Kanwil DJP Jakarta Timur.....	78
Lampiran 3. Surat Pernyataan Penyerahan Hasil Penelitian Kepada Direktorat Jenderal Pajak	79
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian.....	80
Lampiran 5. Tabulasi Penelitian	85
Lampiran 6. Hasil Output SPSS 25.0.....	94
Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup Peneliti	97