

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

**(STUDI KASUS DI KPP PRATAMA JAKARTA
CAKUNG)**

SKRIPSI

ANINDA EKA PUTRI

11180000122



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

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

2022

**KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS
PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI
(STUDI KASUS DI KPP PRATAMA JAKARTA
CAKUNG)**

SKRIPSI

ANINDA EKA PUTRI

11180000122



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

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

2022

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

**KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI STUDI KASUS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA JAKARTA CAKUNG**

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, 25 Agustus 2022



ANINDA EKA PUTRI

NIM 11180000122

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

**KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI STUDI KASUS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA JAKARTA CAKUNG**

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, 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, 25 Agustus 2022

Pembimbing

Kepala Program Studi S1 Akuntansi



Merliyana, SE, M.Ak



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




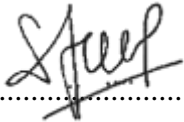
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI STUDI KASUS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA JAKARTA CAKUNG**

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 03 Agustus 2022 dengan nilai A

Panitia Ujian Skripsi:

1.  Siti Almurni, SE., M.Ak., CPA., CAAT
Kepala Prodi S-1 Akuntansi
2.  Merliyana, SE, M.Ak
Pembimbing
3.  Drs. Hamdani M. Syah, Ak, MBA, CA
(Ketua Penguji)
4.  Sulistyowati SE, M.Si, BKP
(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 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 sehingga peneliti dapat menyelesaikannya tepat waktu
2. Bapak Drs. Hamdani M. Syah, Ak, MBA, CA dan ibu Sulistyowati SE, M.Si, BKP selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
4. Ibu Siti Almurni, SE., M.Ak., CPA., CAAT selaku Kepala Program Studi S-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Segenap Dosen dan Staff di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) atas ilmu dan bimbingan yang telah diberikan selama penyelesaian studi.
6. Kedua orang tua tercinta Bapak Purnomo dan Ibu Wiwid tersayang yang selalu memberi motivasi, semangat dan doa agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
7. Adik saya Manda yang selalu memberikan dukungan selama proses kuliah.
8. Keluarga besar saya yang selalu memberikan support dan dukungannya dalam hal apapun bagi penulis.

9. Adis, Hilma, Anindita, Anindyah sahabat boboboi yang sama-sama berjuang dari awal kuliah hingga akhir dan memberikan motivasi serta semangat kepada penulis
10. Dinda, Gina, Nisa yang membantu dan menemani penulis selama proses skripsi berlangsung dan banyak memberikan ilmu dan bantuannya kepada penulis.
11. Bapak Eko selaku pegawai pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang peneliti perlukan.

Jakarta, 25 Agustus 2022



ANINDA EKA PUTRI

11180000122

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

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

Nama : Aninda Eka Putri

NIM : 11180000122

Program Studi : S1 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:

**KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI STUDI KASUS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA JAKARTA CAKUNG**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif 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 : 25 Agustus 2022

Yang menyatakan,



Aninda Eka Putri

Aninda Eka Putri
11180000122
Program Studi S1 Akuntansi

Dosen Pembimbing :
Merliyana, SE, M.Ak

**KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI STUDI
KASUS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA CAKUNG**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi studi kasus pada kantor pelayanan pajak pratama Jakarta cakung

Jenis penelitian yang digunakan pendekatan kuantitatif, yang dianalisis dengan menggunakan data panel dengan menggunakan program perangkat lunak SPSS 24. Populasi dari penelitian adalah 370.252 wajib pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung. Sample ditentukan menggunakan rumus slovin dengan jumlah sample 100 responden. Pengumpulan data dilakukan menyebar kuisioner kepada responden dan diukur dengan skala likert.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kesadaran wajib pajak berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, (2) kualitas pelayanan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, (3) sanksi pajak tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata Kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan

Aninda Eka Putri
11180000122
Program Studi S1 Akuntansi

Dosen Pembimbing :
Merliyana, SE, M.Ak

***TAXPAYER AWARENESS, QUALITY OF SERVICES AND TAX
SANCTIONS ON TAXPAYER COMPLIANCE WITH PERSONAL
PERSONS CASE STUDY AT THE PRATAMA TAX SERVICE OFFICE
JAKARTA CAKUNG***

ABSTRAK

This study aims to determine the effect of taxpayer awareness, service quality and tax sanctions on individual taxpayer compliance with a case study at the Jakarta Cakung Pratama Tax Service Office.

This type of research used a quantitative approach, which was analyzed using panel data using the SPSS 24 software program. The population of the study was 370,252 taxpayers at the Jakarta Cakung Pratama Tax Service Office. The sample was determined using the Slovin formula with a sample size of 100 respondents. Data was collected by distributing questionnaires to respondents and measured by a Likert scale.

The results show that (1) taxpayer awareness has an effect and is significant on individual taxpayer compliance, (2) service quality has no and no significant effect on individual taxpayer compliance, (3) tax sanctions have no and no significant effect on taxpayer compliance. personal tax

Keywords: Taxpayer Awareness, Quality Of Services And Tax Sanctions

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Pengertian Pajak	6
2.1.2 Sistem Pemungutan Pajak.....	6
2.1.3 Pengertian Wajib Pajak.....	7
2.1.4 Kesadaran Wajib Pajak.....	8
2.1.4.1 Indikator Kesadaran Wajib Pajak.....	9
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.5.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	10
2.1.5.2 Indikator Kualitas Pelayanan	10
2.1.6 Sanksi Perpajakan	10
2.1.6.1 Jenis-Jenis Sanksi Perpajakan.....	11
2.1.6.2 Indikator Sanksi Perpajakan.....	13
2.1.7 Kepatuhan Wajib Pajak	14
2.1.7.1 Jenis-jenis kepatuhan perpajakan.....	14
2.1.7.2 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak	15
2.2 Penelitian Terdahulu.....	15
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian	20
2.3.1 Hubungan antar Variabel Penelitian	20
2.3.1.1 Hubungan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	20
2.3.1.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	21
2.3.1.3 Hubungan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	21
2.3.2 Kerangka Konseptual Penelitian.....	22
2.3.3 Pengembangan Hipotesis.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	24

3.1 Strategi Penelitian.....	24
3.2 Populasi dan Sampel	24
3.2.1 Populasi penelitian.....	24
3.2.2 Sampel Penelitian	24
3.3 Data dan Metode Pengumpulan Data	26
3.3.1 Jenis Data.....	26
3.3.2. Metode Pengumpulan Data.....	26
3.4 Operasional Variabel	27
3.5 Metode Analisis Data	29
3.5.1 Uji Kualitas Data	29
3.5.1.1 Uji Validitas	29
3.5.1.2 Uji Realibitas.....	29
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	30
3.5.2.1 Uji Normalitas	30
3.5.2.2 Uji Multikolinearitas	30
3.5.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	30
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda	31
3.5.3.1 Uji t	32
3.5.3.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Data Umum	34
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	34
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden	35
4.2.1 Klasifikasi Responden	35
4.3 Hasil Analisi Data	36
4.3.1 Hasil Uji Validitas	36
4.2.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	40
4.3 Hasil Analisis Uji Asumsi Klasik.....	40
4.3.1 Hasil Uji Normalitas	40
4.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas	41
4.3.3 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	42
4.4 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	43
4.5 Uji Hipotesis.....	45
4.5.1 Hasil Uji t.....	45

4.6 Hasil Uji R.....	47
4.7 Hasil Pembahasan.....	48
4.7.1 Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	48
4.7.2 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	49
4.7.3 Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	51
5.1 Kesimpulan.....	51
5.2 Saran	52
5.3 Kendala Dalam Penelitian	52

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Pegenaan Sanksi Administrasi berupa denda.....	12
Tabel 3.1 Skala Likert	28
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	29
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran Kuesioner	34
Tabel 4.2 Data Responden.....	35
Tabel 4.3 Hasil Uji Vaaliditas variabel Kesadaran Pajak.....	37
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas variabel Kualitas Pelayanan	38
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas variabel Sanksi Pajak	39
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	40
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliablitas	41
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas.....	43
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas	44
Tabel 4.10 Hasil Uji Heterokedastisitas	45
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	46
Tabel 4.12 Hasil uji t	48
Tabel 4.13 Hasil uji r	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	25
--------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	57
Lampiran 1. Tabulasi Penelitian	57
Lampiran 1. Surat Izin Riset	57
Lampiran 1. Surat Permohonan Penelitian Hasil Riset Kepada DJP	57
Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup	57