

**KEWAJIBAN MORAL, KUALITAS PELAYANAN,
DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP
Pratama Pulo Gadung)**

SKRIPSI

ESTER MARLINA SINAMBELA

11180000346



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

JAKARTA

2022

**KEWAJIBAN MORAL, KUALITAS PELAYANAN,
DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP
Pratama Pulo Gadung)**

SKRIPSI

ESTER MARLINA SINAMBELA

11180000346



**SKRIPSI INI DI AJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN 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 :

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

(Studi kasus pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Pulo Gadung)

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 Sarjana Akuntansi 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, 16 Agustus 2022



ESTER MARLINA SINAMBELA

1118000034

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

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

(Studi kasus pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pulo Gadung)

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 Ibu 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, 08 Agustus 2022

Pembimbing



Merliyana, SE., M.Ak

Kepala Program Studi S-1 Akuntansi



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



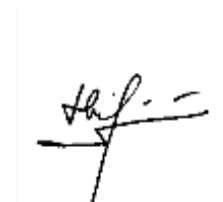
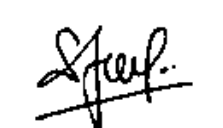
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan Judul :

**KEWAJIBAN MORAL, KUALITAS PELAYANAN, DAN
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi kasus pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama
Pulo Gadung)**

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada Agustus 2022

Panitia Ujian Skripsi

-  : Siti Almurni, SE, M,Ak., CAP, CAAT
(Kepala Program Studi S-1 Akuntansi)
-  : Merliyana, SE., M.Ak
(Pembimbing)
-  : Dr.Sharifudin Husen, M.Ak, M.Si, Ak, CA
(Ketua Penguji)
-  : Sulistyowati, SE, M.Si, BKP
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa, yang telah melimpahkan berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan persyaratan yang memperoleh gelar Sarjana Akuntansi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik berkat bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi saat pengerjaan skripsi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini peneliti akan menyampaikan ungkapan terimakasih kepada :

1. Ibu Merliyana, SE., M.Ak selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr.Sharifudin Husen, M.Ak, M.Si, Ak, 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 Marongrong, M,Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
4. Ibu Siti Almurni, SE., M.Ak., CAP., CAAT selaku Kepala Program Studi Starata- 1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Segenap Bapak/Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah membimbing dan memberikan ilmu selama perkuliahan.
6. Pihak pelaku WPOP di KPP Pulo Gadung yang telah banyak membantu dalam penulisan ini dengan mengisi kuisioner yang penulis sebarakan sebagai poin penelitian.
7. Kedua orang tua tercinta Bapak Mian Sinambela dan Ibu Jerni Br.Manurung yang selalu memberikan semangat, Doa, dan motivasi dalam proses pengerjaan skripsi ini.
8. Kakak saya Marisa Sinambela, Abang saya Ariel Fransisco dan Joy Mazmur, serta Adik saya Sarah, Agnes, Lauren, dan Rogen yang sangat saya sayangi yang selalu mengingatkan dan menyemangati saya untuk tetap semangat dan selalu memberikan motivasi serta nasehat-nasehat yang bersifat membangun.
9. Kak Renti dan Bang doni yang sudah seperti orangtua saya, selalu mengingatkan untuk kuliah dengan baik supaya wisuda tepat waktu dan selalu mengajarkan saya tentang sesuatu yang baru, selama saya ngerantau di Jakarta ini.
10. Teman-teman seperjuangan yang sudah seperti sahabat, yang saling mengenal satu dengan yang lain, selama kuliah , Ulfa, Yasa, Rahmi, Joya,

Eva, Hilda yang selalu ada dan selalu memberikan dukungan, serta saling menyemangati satu dengan yang lain dalam pengerjaan skripsi ini.

11. Teman-teman STEI khususnya E-pagi S-1 Akuntansi Angkatan 2018 yang telah memberikan dukungan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
12. Teman-teman dekat saya Sintia, Kak Sudir Devia, Mela, Eza, Mareda, Ester, Sikop, Winda, dan teman-teman yang lain yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu, yang selalu mensupport dan memberi semangat dalam penyusunan skripsi ini.
13. Serta semua pihak dimanapun kalian berada yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu. Terimakasih atas doa, dukungan, dan bantuannya kepada penulis.

penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi semua pihak yang membacanya serta dapat dijadikan acuan oleh peneliti dimasa yang akan datang sehingga akan menghasilkan penelitian yang lebih akurat sesuai dengan keadaan yang akan terjadi di masa depan.

Jakarta, 16 Agustus 2022



Ester Marlina Sinambela

NPM 11180000346

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Ester Marlina Sinambela

NIM : 11180000346

Program Studi : S-1 AKUNTANSI

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalti-free Right*) atas skripsi yang berjudul :

KEWAJIBAN MORAL, KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAIB PAJAK ORANG PRIBADI

(Studi kasus pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Pulo Gadung)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencatumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 16 Agustus 2022

Yang menyatakan



Ester Marlina Sinambela

Ester Marlina Sinambela

Dosen Pembimbing

NPM : 11180000346

Merliyana, SE., M.AK

Program Studi S1 Akuntansi

**KEWAJIBAN MORAL, KUALITAS PELAYANAN, DAN
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAIB
PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi kasus pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama
Pulo Gadung)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Kewajiban Moral, Kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi secara parsial, di KPP Pratama Pulo Gadung.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif kausal dengan hubungan sebab akibat yang di ukur dengan menggunakan metode basis regresi linear berganda dengan IBM SPSS Statistick 26.

Populasi penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Pulogadung, sampel ditentukan berdasarakan purposive sampling yang dihitung menggunakan rumus slovin sebanyak 100 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik pengumpulan data menggunakan angket yang dibagikan kepada wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Pulo gadung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak.

Ester Marlina Sinambela

Advisor

NPM : 11180000346

Merliyana, SE., M.AK

Programme Study S-1 Accountancy

***MORAL OBLIGATIONS, QUALITY OF SERVICES, AND TAX
SANCTIONS ON TAX COMPLIANCE WITH PERSONAL
PERSONS***
(Case study on individual taxpayers at KPP Pratama Pulo Gadung)

ABSTRACT

This study aims to determine whether Moral Obligations, service quality, and tax sanctions affect the Compliance of Individual Taxpayers partially, at KPP Pratama Pulo Gadung.

This study uses an associative type of research with a causal relationship measured using the multiple linear regression basis method with IBM SPSS Statistics 26.

The population of this research is taxpayers who are registered at KPP Pratama Pulo Gadung, the sample is determined based on purposive sampling which is calculated using the Slovin formula as many as 100 respondents. The data used in this study is primary data. The data collection technique used a questionnaire distributed to taxpayers registered at the Pulo Gadung KPP Pratama.

The results of the study show that Moral Obligations, Quality of Service Tax sanctions affect taxpayer compliance.

Keywords: Moral Obligations, Service Quality, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II.....	8
2.1. Landasan teori.....	8
2.1.1. Pengertian Pajak	8
2.1.2. Subjek Pajak dan Wajib Pajak	8
2.1.3. Objek Pajak	10
2.1.5. Kewajiban Moral	12
2.1.6. Kualitas Pelayanan	15
2.1.7. Sanksi Perpajakan	17
2.1.8. Kepatuhan Wajib Pajak	19
2.2. Review Hasil Penelitian terdahulu	23
2.3. Hubungan Antar Variabel Penelitian.....	27
2.3.1. Kewajiban Moral terhadap kepatuhan pajak.....	27

2.3.2. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	27
2.3.3. Sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak	28
2.4. Pengembangan Hipotesis.....	29
2.4.1. Kewajiban Moral Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	29
2.4.2. Kualitas Pelayanan Terhadap Kapatuhan Wajib Pajak.....	29
2.4.3. Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	30
2.5 Kerangka Konseptual Penelitian	31
BAB III.....	33
3.1. Strategi Penelitian.....	33
3.2. Populasi dan Sampel	33
3.2.1 Populasi Penelitian.....	33
3.2.2 Sampel Penelitian.....	34
3.3. Data dan Pengumpulan Data	35
3.3.1. Data	35
3.3.2. Metode Pengumpulan Data.....	36
3.4. Operasionalisasi Variabel.....	37
3.5. Metoda Analisis Data	43
3.5.1. Uji Kualitas Data	44
3.5.2. Uji Asumsi Klasik	45
3.8. Uji Hipotesa.....	46
3.8.1. Regresi Linier Berganda	46
3.8.2. Uji t (Parsial).....	46
3.8.3. Koefisien Determinasi (R ²)	47
BAB IV.....	48
4.1. Hasil Penelitian.....	48
4.1.1. Profil Responden.....	48
4.1.2. Uji Validitas	49
4.1.3. Uji Reliabilitas.....	50
4.1.4. Pengujian Asumsi Klasik	51
4.1.5. Analisis Regresi Berganda	51

4.1.6. Pengujian Hipotesis.....	56
4.2. Pembahasan.....	59
4.2.1. Pengaruh Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan WPOP.....	59
4.2.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan WPOP.....	59
4.2.3. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP.....	60
5.1. Kesimpulan.....	61
5.2. Keterbatasan.....	62
DAFTAR REFERENSI.....	63
LAMPIRAN.....	68
KUSIONER PENELITIAN.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel

1. Pernyataan positif.....	38
2. Pernyataan negative	38
3. Operasional Variabel.....	40
4. Hasil Uji Validitas.....	50
5. Interpretasi Hasil Uji Realibilitas	52
6. Hasil Uji Normalitas	53
7. Kesimpulan Uji Normalitas	54
8. Uji Multiolineritas	54
9. Hasil Uji Multiolineritas.....	55
10. Hasil Uji Heteroskedastisitas	55
11. Hasil Analisis Regresi Berganda.....	56
12. Uji t	58
13. Hasil Uji t	58
14. Hasil Uji Koefisien Determinasi	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar

1. Pertumbuhan PDB	1
2. Jenis Kelamin	49
3. Kurva Normalitas	53
4. Hasil Uji Heteroskedastisitas	56

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Persetujuan izin riset dari KPP Pratama Pulo Gadung 68
2. Kusioner Penelitian 69