

**PENGARUH PEMAHAMAN, KESADARAN,
KUALITAS PELAYANAN DAN KETEGASAN SANKSI
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI**

(Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Jakarta Timur)

SKRIPSI

**ANINDITA FITRI ARRAHMAN
11180000144**



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

**PROGRAM STUDI STRATA 1 AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA JAKARTA
2022**

**PENGARUH PEMAHAMAN, KESADARAN,
KUALITAS PELAYANAN DAN KETEGASAN SANKSI
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI**

(Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Jakarta Timur)

SKRIPSI

ANINDITA FITRI ARRAHMAN

11180000144



**SKRIPSI INI DIAJUKAN 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 :

PENGARUH PEMAHAMAN, KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN KETEGASAN SANKSI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

(Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Jakarta Timur)

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 kesarjanaaan 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



ANINDITA FITRI ARRAHMAN

NIM 11180000144

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH PEMAHAMAN, KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN,
DAN KETEGASAN SANKSI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI**

(Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Jakarta Timur)

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 Kus Tri Andyarini, SE, M.Si, CSRS, CSRA 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

Ttd

Ttd



Kus Tri Andyarini, SE, M.Si, CSRS, CSRA Siti Almurni, SE., M.Ak., CPA., CAAT

HALAMAN PENGESAHAN


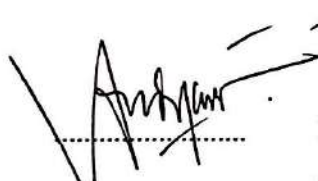


Skripsi dengan judul :

**PENGARUH PEMAHAMAN, KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN
KETEGASAN SANKSI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI**

(Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Jakarta Timur)

Dibuat Oleh Anindita Fitri Arrahman 11180000144 telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 25 Agustus 2022 dengan nilai 81,3

Panitia Ujian Skripsi:

1.  Siti Almurni, SE., M.Ak., CPA., CAAT
(Kepala Program S-1 Akuntansi)
2.  Kus Tri Andyarini, SE, M.Si, CSRS, CSRA
(Dosen Pembimbing)
3.  Dr. Nursanita, SE, Ak, ME, CSRA
(Penguji I)
4.  Diana Supriati, SE, MS.Ak
(Penguji II)

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 Kus Tri Andyarini, SE, M.Si, CSRS, CSRA selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Nursanita, SE, Ak, ME, CSRA dan Ibu Diana Supriati, SE, MS.Ak 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. Teristimewa kedua orang tua tercinta Bapak Solihin dan Ibu Wiwik Lastuti tersayang yang selalu mendoakan serta memberikan dukungan moral maupun materi yang tiada henti-hentinya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
7. Mbah Uti yang selalu mendoakan serta memberikan nasihat kepada penulis dan untuk adik-adikku tersayang Aqliah, Zaki dan Adelia yang selalu memberikan semangat kepada penulis. Serta keluarga besar penulis yang turut mendoakan dan selalu memberikan dukungan kepada penulis.
8. Adis, Aninda, Anindyah dan Hilma selaku sahabat Boboboi yang sama-sama berjuang dari awal kuliah hingga akhir dan senantiasa memotivasi serta

- berjuang dari awal kuliah hingga akhir dan senantiasa memotivasi serta memberikan semangat kepada penulis.
9. Febryan yang selalu mendengarkan keluh kesahku serta memberikan dukungan moral dan selalu meyakinkan penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu
 10. Dinda dan Nisa yang turut membantu selama proses skripsi berlangsung dan untuk teman-teman seperjuangan Badan Pengurus Harian UKMJ Akuntansi (2019/2020) Krisna, Ica si partner, Ucup, Yuni, Ami, Eka, Dane, Muti, Ninda dkk yang pernah menemani penulis selama proses kuliah tiga tahun terakhir. Teman-teman satu bimbingan Shofura dan Greta yang saling menyemangati satu sama lain. Serta Atha dan Nadia selaku sahabat kecil penulis yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
 11. Kepada para responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner serta berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
 12. *The last but not least, I wanna thank myself. I wanna thank myself for believing in me. I wanna thank myself for doing all these work. I wanna thank myself having no days off. I wanna thank myself never quit. I wanna thank me for all.*

Jakarta, 25 Agustus 2022



ANINDITA FITRI ARRAHMAN

11180000144

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

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

Nama : Anindita Fitri Arrahman

NIM : 111800000144

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:

**PENGARUH PEMAHAMAN, KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN
KETEGASAN SANKSI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI**

(Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Jakarta Timur)

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,



Anindita Fitri Arrahman

Anindita Fitri Arrahman
11180000144
Program Studi S1 Akuntansi

Dosen Pembimbing :
Ibu Kus Tri Andyarini, SE, M.Si, CSRS, CSRA

**PENGARUH PEMAHAMAN, KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN
DAN KETEGASAN SANKSI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Jakarta Timur)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan, dan ketegasan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Jenis penelitian yang digunakan pendekatan kuantitatif, yang diukur menggunakan metode berbasis regresi linear berganda dengan SPSS 24. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi di Wilayah Jakarta Timur. Ukuran sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus Cochran dan didapat sampel sebesar 100 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *probability sampling methods* metode pemilihan sampel secara random atau acak. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan sumber data primer. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi di Wilayah Jakarta Timur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, kesadaran tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan ketegasan sanksi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata Kunci : Pemahaman, Kesadaran, Kualitas pelayanan, dan Ketegasan sanksi

Anindita Fitri Arrahman
11180000144
Program Studi S1 Akuntansi

Dosen Pembimbing :
Ibu Kus Tri Andyarini, SE, M.Si, CSRS, CSRA

***THE EFFECT OF UNDERSTANDING, AWARENESS, QUALITY OF SERVICE, AND STRENGTH OF SANCTIONS ON PERSONAL TAXPAYER COMPLIANCE
(Case Study on Individual Taxpayers in East Jakarta Region)***

ABSTRAC

This study aims to determine the effect of understanding, awareness, service quality and firmness of sanctions on individual taxpayer compliance.

This type of research used a quantitative approach, which is measured using a multiple linear regression based method with SPSS 24. The population of this study is all individual taxpayers in the East Jakarta Region. The sample size in this study was determined by the Cochran formula and obtained a sample of 100 respondents. The sampling technique in this study probability sampling methods, namely the method of selecting samples randomly or randomly. The type of research used is quantitative research using primary data sources. The data collection method used is by distributing questionnaires to individual taxpayers in East Jakarta Region.

The results showed that understanding had an effect on individual taxpayer compliance, awareness had no effect on individual taxpayer compliance, service quality had no effect on individual taxpayer compliance and firmness of sanctions had an effect on compliance individual taxpayer.

Keywords: Understanding, Awareness, Quality of service and Firmness on Sanctions

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERESETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Maksud dan Tujuan Masalah.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Kepatuhan Wajib Pajak.....	7
2.1.2 Pemahaman.....	10
2.1.3 Kesadaran.....	13
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.5 Ketegasan Sanksi.....	19
2.2 Review Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Kerangka Konseptual.....	28
2.3.1 Hubungan antar variabel Penelitian.....	28
2.3.2 Kerangka Fikir.....	30
2.3.3 Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Strategi Penelitian.....	31
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	31
3.2.1 Populasi Penelitian.....	31
3.2.2 Sampel Penelitian.....	31

3.3 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	33
3.3.1 Jenis Data.....	33
3.3.2 Metode Pengumpulan Data.....	33
3.4 Operasional Variabel.....	34
3.5 Metode Analisis Data.....	36
3.5.1 Uji Instrumen.....	36
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	37
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	38
3.5.4 Uji Statistik.....	39
BAB IV HASIL PEMBAHASAN.....	41
4.1 Data Umum.....	41
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	41
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	42
4.2 Hasil Analisis Data.....	44
4.2.1 Hasil Uji Validitas.....	44
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	48
4.3 Hasil Analisis Uji Asumsi Klasik.....	49
4.3.1 Hasil Uji Normalitas.....	49
4.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	50
4.3.3 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	51
4.4 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
4.5 Uji Hipotesis.....	54
4.5.1 Hasil Uji T.....	54
4.5.2 Hasil Uji R.....	56
4.6 Hasil Pembahasan.....	57
4.6.1 Pengaruh Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	57
4.6.2 Pengaruh Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	57
4.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	58
4.6.4 Pengaruh Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran.....	61
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Skala Likert.....	33
Tabel 3.2. Indikator Variabel Penelitian.....	34
Tabel 4.1. Hasil Penyebaran Kuesioner.....	42
Tabel 4.2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.3. Data Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4.4. Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	43
Tabel 4.5. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Pemahaman.....	45
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran.....	46
Tabel 4.8. Hasil Uji Validita Variabel Kualitas Pelayanan.....	46
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Ketegasan Sanksi.....	47
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	47
Tabel 4.11. Hasil Uji Realibilitas.....	49
Tabel 4.12. Hasil Uji Normalitas	50
Tabel 4.13. Hasil Uji Multikolinearitas.....	51
Tabel 4.14. Hasil Uji Heterokedastisitas.....	52
Tabel 4.15. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	53
Tabel 4.16. Hasil Uji T.....	54
Tabel 4.17. Hasil Uji R.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual.....	30
--------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	67
Lampiran 2. Jawaban Responden	72
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas.....	85
Lampiran 4. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	87
Lampiran 5. Hasil Uji Hipotesis.....	89
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup Peneliti.....	90