

**PENGARUH SANKSI PAJAK , PELAYANAN, PENGETAHUAN  
PAJAK, DAN KESADARAN TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK  
ORANG PRIBADI USAHAWAN  
PADA TOKO SPARE PART  
atrium plaza**

**Oleh:**

**Nama : Cindy Indriani**

**NIM : 35140267**

**Skripsi**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk  
memperoleh gelar Sarjana Akuntansi

Program Studi Akuntansi

Konsentrasi Perpajakan



**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**April 2018**

**Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

**PENGESAHAN**

**PENGARUH SANKSI PAJAK , PELAYANAN, PENGETAHUAN  
PAJAK, DAN KESADARAN TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK  
ORANG PRIBADI USAHAWAN  
PADA TOKO SPARE PART  
atrium plaza**

**Diajukan Oleh**

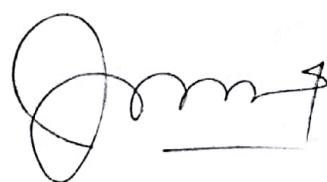
**Nama : Cindy Indriani**

**NIM : 35140267**

**Jakarta, 13 April 2018**

**Disetujui Oleh:**

**Pembimbing**



**(Dra. Yustina Triyani, M.M., M.Ak.)**

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA 2018**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- a. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - b. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## ABSTRAK

©

Hukum

HKB

Kewajiban

pajak

Usaha

wajib

pajak

orang

pribadi

usahawan

dalam

toko

part

Atrium

Senen

Indonesia

Internasional

Kwak

Kian

Gie

Institut

Business

and

informatika

Kwik

Kian

Gie

1. Cindy Indriani / 35140267 / 2018 / Pengaruh Sanksi Pajak, Pelayanan, Pengetahuan Pajak, dan Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Orang Pribadi Usahawan Pada Toko Spare Part Atrium Plaza/ Dra. Yustina Triyani, M.M., M.Ak.

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang memberikan kontribusi terbesar bagi pembangunan nasional di Indonesia. Kepatuhan sebagai perilaku mengikuti permintaan otoritas meskipun individu secara personal individu tidak setuju dengan permintaan tersebut. Di Indonesia, tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya masih rendah. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh sanksi, pelayanan, pengetahuan dan kesadaran berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak orang pribadi usahawan.

UU Nomor 28 Tahun 2007 mengatur tentang pengusaha yang memiliki kewajiban melaporkan untuk dikukuhkan sebagai pengusaha kena pajak sebelum melakukan penyerahan barang kena pajak atau jasa kena pajak. UU Nomor 36 Tahun 2008 yang mengatur pajak khususnya untuk subjek pajak orang pribadi. Sedangkan kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Penelitian menggunakan empat variabel independen yang diperkirakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Variabel-varibel tersebut adalah sanksi, pelayanan, pengetahuan, dan kesadaran. Variabel dependen yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Objek penelitian ini adalah wajib pajak yang membayar pajak orang pribadi usahawan di toko spare part Plaza Atrium Senen. Data didapatkan dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda, dan uji asumsi klasik, uji F, dan uji t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penelitian ini telah lolos uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik. Berdasarkan hasil uji F menunjukkan terdapat pengaruh variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen. Dari hasil uji t diperoleh; variabel sanksi pajak dengan nilai sig 0.017 memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, variabel pelayanan dengan nilai sig 0.003 memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, variabel pengetahuan dengan nilai sig 0.0005 memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, variabel kesadaran dengan nilai sig 0.0045 memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.239 atau 23.9%.

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan variabel sanksi, pelayanan, pengetahuan dan kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata Kunci :** Sanksi pajak, pelayanan, pengetahuan pajak, kesadaran



## ABSTRACT

Cindy Indriani / 35140267 / 2018 / The Effect of Tax Sanction, Tax Service, Knowledge, and Awareness of Taxpayer against Taxpayer Compliance In Paying Taxes of Individual Entrepreneur At Spare Part Atrium Plaza / Dra. Yustina Triyani, M.M., M.Ak.

Tax is one of the revenue source which gives the biggest contribution to national development in Indonesia. Compliance as a behavior follows the request of authority even though individual personally disagrees with the request. In Indonesia, the level of taxpayer compliance in carrying out its tax obligations is still low. This research aims to examine how the effect of sanction, service, knowledge and awareness against taxpayer compliance in paying individual entrepreneur taxes.

Law Number 28 Year 2007 regulates the entrepreneur having a reporting obligation to be confirmed as a taxable entrepreneur prior to the delivery of taxable goods or taxable services. Law Number 36 Year 2008 which regulates taxes especially for the subject of personal tax. While taxpayer compliance is a condition where the taxpayer meets all tax obligations and exercising his taxation rights.

This research uses four independent variables that were thought could affect taxpayer compliance. Those variables are sanction, service, knowledge, and awareness. Dependent variable used is taxpayer compliance. The object of this research is taxpayers who pay individual entrepreneur taxes in the spare part store at Plaza Atrium Senen. Data is obtained by the questionnaires which has been distributed to 100 respondents. The analysis technique used is multiple regression analysis, descriptive statistics and classic assumption test, F test, t test.

The results show that this research has passed the validity test, reliability test and classic assumption test. Based on the result of F test show there is effect of independent variable as a whole to dependent variable. From result of t test is obtained; the tax sanction variable with sig value 0.017 has a positive effect on taxpayer compliance, service variable with sig value 0.003 has a positive effect on taxpayer compliance, knowledge variable with sig 0.0005 has a positive effect on taxpayer compliance, awareness variable with sig value 0.0045 has a positive effect on taxpayer compliance. The coefficient of determination ( $R^2$ ) is 0.239 or 23.9%.

The conclusion of this research shows that the variable of sanction, service, knowledge and tax awareness have a positive effect on taxpayer compliance.

Keywords: Tax penalties, tax sanction, tax service, knowledge, awareness

© Hak Cipta  
BKKG Institut Bisnis dan  
Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa ijin tanantuntuk dan menyebutkan sumber.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

## KATA PENGANTAR

(C)

**Hak cipta milik IBIKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa melimpahkan berkatnya kepada penulis, sehingga penyusunan skripsi dengan judul **‘Pengaruh Sanksi Pajak, Pelayanan, Pengetahuan Pajak, dan Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Orang Pribadi Usahawan Pada Toko Spare Part Atrium Plaza’** ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Akuntansi konsektensi perpajakan di Kwik Kian Gie School of Business. Penulisan skripsi ini tidak lepas dari peran serta maupun dukungan banyak pihak.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya untuk berbagai dukungan dan peran seperti:

1. Ibu Dra. Yustina Triyani, M.M., M.Ak., selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dalam memberikan pengarahan, saran, dan kritik yang membangun dalam proses penulisan skripsi ini.
2. Seluruh dosen dan staf Kwik Kian Gie School of Business yang telah mendukung dan mengajarkan penulis dalam banyak hal dan pengetahuan dalam proses perkuliahan yang ditempuh penulis.
3. Keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan, waktu dan semangat kepada penulis.
4. Kevin Aprilado yang selalu memberikan semangat dan masukan selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
5. Renaldo, Monica, Annisa, Felicia dan Kezia yang selalu memberikan semangat, bantuan, dan masukan selama penulis menempuh pendidikan di kampus Kwik Kian Gie School of Business.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKG.

6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu per satu yang telah banyak mendukung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari keterbatasan pengetahuan dan kemampuan dari penulis dalam menyusun skripsi ini. Skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis bersedia menerima serta menghargai segala saran yang bersifat membangun dari pembaca.

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi penulis sendiri dan umumnya bagi seluruh pihak yang membutuhkan.

**Hak Cipta milik BI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar BI KKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin BI KKG.

Jakarta, April 2018

Cindy Indriani

## DAFTAR ISI

**(C) Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**HALAMAN JUDUL .....**

**HALAMAN PENGESAHAN .....**

**ABSTRAK .....**

**ABSTRACT .....**

**KATA PENGANTAR .....**

**DAFTAR ISI .....**

**DAFTAR TABEL .....**

**DAFTAR GAMBAR .....**

**DAFTAR LAMPIRAN .....**

**BAB I. PENDAHULUAN .....**

**A. Latar Belakang Masalah .....**

**B. Identifikasi Masalah .....**

**C. Batasan Masalah .....**

**D. Batasan Penelitian .....**

**E. Rumusan Masalah .....**

**F. Tujuan Penelitian .....**

**G. Manfaat Penelitian .....**

**BAB II. TELAAH PUSTAKA .....**

**A. Landasan Teoritis .....**

HALAMAN JUDUL .....	i
---------------------	---

HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
--------------------------	----

ABSTRAK .....	iii
---------------	-----

ABSTRACT .....	iv
----------------	----

KATA PENGANTAR .....	v
----------------------	---

DAFTAR ISI .....	vii
------------------	-----

DAFTAR TABEL .....	xii
--------------------	-----

DAFTAR GAMBAR .....	xii
---------------------	-----

DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
-----------------------	------

<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	1
---------------------------------	---

A. Latar Belakang Masalah .....	1
---------------------------------	---

B. Identifikasi Masalah .....	8
-------------------------------	---

C. Batasan Masalah .....	8
--------------------------	---

D. Batasan Penelitian .....	9
-----------------------------	---

E. Rumusan Masalah .....	9
--------------------------	---

F. Tujuan Penelitian .....	9
----------------------------	---

G. Manfaat Penelitian .....	10
-----------------------------	----

<b>BAB II. TELAAH PUSTAKA .....</b>	11
-------------------------------------	----

A. Landasan Teoritis .....	11
----------------------------	----

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

1. Pajak Penghasilan Orang Pribadi Usahawan .....	11
a) Pengertian Pajak .....	11
<i>a. Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</i>	
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:	
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.	
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.	
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.	
b) Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan .....	12
Pembukuan/ Pencatatan Bagi Wajib Pajak .....	13
Nomor Pokok Wajib Pajak .....	14
Pengusaha Kena Pajak .....	15
Pengertian Objek Pajak Penghasilan Orang Pribadi Usahawan .....	15
Pengecualian Objek Pajak Penghasilan Orang Pribadi Usahawan .....	18
Pengertian Subjek Pajak Penghasilan Orang Pribadi Usahawan .....	20
Pengecualian Subjek Pajak Penghasilan Orang Pribadi Usahawan .....	21
Tarif Pajak .....	22
c) Sanksi Pajak.....	22
d) Pelayanan .....	24
e) Pengetahuan Pajak .....	25
f) Kesadaran .....	26
g) Kepatuhan Wajib Pajak .....	27
h) Penelitian Terdahulu .....	29
A. Penelitian Terdahulu .....	29
B. Penelitian Terdahulu .....	29
C. Kerangka Pemikiran .....	32
D. Hipotesis Penelitian .....	34
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	36
A. Obyek Penelitian .....	36
B. Desain Penelitian .....	37
C. Variabel Penelitian .....	38
1. Variabel Dependen .....	39
2. Variabel Independen .....	39



D. Teknik Pengumpulan Data .....	42
E. Teknik Pengambilan Sampel .....	42
F. Teknik Pengolahan Data .....	42
1. Uji Validitas .....	43
2. Uji Reliabilitas .....	44
G. Teknik Analisis Data .....	45
1. Analisis Regresi Berganda .....	45
2. Statistik Deskriptif .....	46
3. Uji Asumsi Klasik .....	46
a. Uji Normalitas Data .....	46
b. Uji Multikolinearitas .....	47
c. Uji Heterokedastisitas .....	47
4. Pengujian Hipotesis .....	48
a. Uji Statistik Fisher .....	48
b. Uji statistik t .....	48
c. Koefisien Determinasi .....	49
<b>BAB IV. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	51
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	51
B. Analisis Deskriptif .....	51
1. Pengujian Data .....	51
a. Uji Validitas .....	51
b. Uji Reliabilitas .....	52
c. Analisis Statistik Deskriptif .....	53
C. Hasil Penelitian.....	56
1. Uji Asumsi Klasik .....	56

a.	Uji Normalitas .....	56
b.	Uji Multikolinearitas .....	57
	Uji Heterokedastisitas .....	57
	Analisis Regresi Berganda .....	58
	3. Pengujian Hipotesis Penelitian .....	58
	Uji Statistik Fisher .....	59
	Uji statistik t .....	59
	Koefisien Determinasi .....	60
	Pembahasan .....	61
	1. Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak .....	61
	2. Pengaruh pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak .....	62
	3. Pengaruh pengetahuan terhadap kepatuhan wajib pajak .....	62
	4. Pengaruh kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak .....	62
	<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	64
A.	Kesimpulan .....	64
B.	Saran .....	65
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	66
	<b>LAMPIRAN .....</b>	69

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,  
 penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun  
 tanpa izin IBIKKG.

## DAFTAR TABEL

### (C) Hak cipta milik IBIKKG

Tabel 1 ..... 3

Tabel 2 ..... 29

Tabel 3 ..... 41

Tabel 4 ..... 43

Tabel 5 ..... 52

Tabel 6 ..... 53

Tabel 7 ..... 53

Tabel 8 ..... 56

Tabel 9 ..... 58

Tabel 10 ..... 59

### Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,  
penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun  
tanpa izin IBIKKG.

## DAFTAR GAMBAR

### © Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

### Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.