

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN  
FISKUS, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK**



**Hak cipta milik IBI KKG (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,
  - 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.

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.

**Oleh:**

**Nama : Ilyas Rosyidi**

**NIM : 33170115**

**Skripsi**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk  
memperoleh gelar Sarjana Akuntansi

Program Studi Akuntansi  
Konsentrasi Perpajakan



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**September 2021**

## PENGESAHAN

(C) **PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**Diajukan Oleh:**

**Nama : Ilyas Rosyidi**

**NIM : 33170115**

Jakarta, 21 September 2021

**Disetujui Oleh :**

**Pembimbing :**



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

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**2021**

- 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,
    - 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.

## ABSTRAK

Ilyas Rosyidi/ 33170115/ 2021/ Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak/ Pembimbing: Yustina Triyani, Dra., M.M., M.Ak.

Pajak adalah salah satu sumber pemasukan bagi suatu negara yang dapat dipergunakan untuk pembangunan atau biaya rumah tangga suatu negara. Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang bersifat memaksa dan dibebankan kepada warga negara yang berfungsi sebagai sumber penerimaan negara dengan tujuan untuk kemakmuran dan mobilisasi sumberdaya untuk membiayai pembangunan nasional. Pajak dalam suatu negara dapat dikatakan baik apabila masyarakatnya patuh terhadap pajak dan menjalankan kewajibannya sebagai wajib pajak. Kepatuhan merupakan masalah utama dalam setiap tahun karena berdasarkan data, tingkat kepatuhan masyarakat hanya mencapai 60.34% yang artinya tingkat kepatuhan pajak belum mencapai maksimal. Hal ini disebabkan banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui adanya pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di daerah pademangan.

Kepatuhan pajak dapat dikatakan patuh apabila wajib pajak tunduk pada peraturan perpajakan yang berlaku, dalam hal melaksanakan kewajiban perpajakan secara formal maupun substansif. Patuh pajak secara formal (administratif) yaitu dengan membuat NPWP, Menghitung dan membayar besarnya pajak yang terhutang, serta melaporkan SPT baik SPT masa maupun Tahunan. Patuh pajak secara material yakni ketentuan batas waktu penyampaian SPT dan Wajib pajak melaporkan SPT Tahunan sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Atribusi yang menjelaskan sebab dari akibat dalam suatu peristiwa. Kepatuhan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak. Variabel dalam penelitian ini terbagi menjadi dua jenis, yaitu Variabel Independen dan Variabel Dependen. Variabel Independen dalam penelitian ini adalah Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak sedangkan untuk Variabel Dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak

Objek Penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Deskriptif, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik dan Analisis Regresi Berganda. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisioner kepada 102 sampel wajib pajak orang pribadi di daerah pademangan. Pengambilan sampel dilakukan dengan non-probability sampling dengan penggunaan metode judgement sampling.

Hasil Uji Asumsi Klasik menyatakan bahwa data berdistribusi secara normal, tidak terjadi heteroskedastisitas, tidak terjadi multikolinieritas. Hasil uji f menunjukkan sig 0.002, hasil uji t menunjukkan variabel kesadaran wajib pajak memiliki sig 0.257, variabel pelayanan fiskus memiliki sig 0.038 dan sanksi pajak memiliki sig 0.034.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak tidak memiliki cukup bukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan pelayanan fiskus dan sanksi pajak memiliki cukup bukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

**Kata Kunci :** Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

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 IBIKG.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## ABSTRACT

Ilyas Rosyidi / 33170115/2021 / *The Influence of Taxpayer Awareness, Quality of Social Services, and Tax Sanctions on Taxpayer Compliance / Advisors: Yustina Triyani, Dra., M.M., M.Ak.*

*Tax is one source of income for a country that can be used for development or household expenses of a country. Tax is a mandatory contribution to the state that is coercive and charged to citizens who function as a source of state revenue with the aim of prosperity and mobilization of resources to finance national development. Taxes in a country can be said to be good if the people comply with taxes and carry out their obligations as taxpayers. Compliance is a major problem every year because based on data, the level of community compliance only reaches 60.34%, which means that the level of tax compliance has not reached its maximum. This is due to many factors that can affect taxpayer compliance. The purpose of this study was to determine the effect of taxpayer awareness, quality of tax service, and tax sanctions on individual taxpayer compliance in the Pademangan area.*

*Tax compliance can be said to be compliant if the taxpayer is subject to applicable tax regulations, in terms of carrying out tax obligations formally and substantively. Complying with taxes formally (administratively) is by making a NPWP, calculating and paying the amount of tax owed, and reporting SPT both periodic and annual SPTs. Material tax compliance, namely the provisions on the deadline for submitting the SPT and the taxpayer reporting the Annual SPT in accordance with the applicable law.*

*The theory used in this research is Attribution Theory which explains the cause and effect in an event. Taxpayer Compliance, Taxpayer Awareness, Fiscus Service, and Tax Sanctions. The variables in this study are divided into two types, namely Independent Variables and Dependent Variables. The Independent Variables in this study are Taxpayer Awareness, Fiscus Service and Tax Sanctions, while the Dependent Variable in this study is Taxpayer Compliance.*

*The object of this research is taxpayer compliance. The data analysis techniques used in this research are Descriptive Analysis, Validity Test, Reliability Test, Classical Assumption Test and Multiple Regression Analysis. Data was collected by distributing questionnaires to 102 samples of individual taxpayers in the Pademangan area. Sampling was done by non-probability sampling with the use of judgment sampling method.*

*The results of the Classical Assumption Test state that the data is normally distributed, there is no heteroscedasticity, and there is no multicollinearity. The f test results show sig 0.002, the t test results show the taxpayer awareness variable has a sig 0.257, the tax service variable has a sig 0.038 and tax sanctions has a sig 0.034.*

*The conclusion of this study is that taxpayer awareness does not have enough evidence of a positive effect on taxpayer compliance while the tax service and tax sanctions have sufficient evidence of a positive effect on taxpayer compliance.*

**Keywords:** *Taxpayer Awareness, Fiscus Service, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance*

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

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur alhamdulilah kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala Tuhan Yang Maha Esa karena berkat karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul ‘Pengaruh Hubungan Antara Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak’. Sholawat serta salam dijunjungkan kepada baginda Nabi besar Muhammad Shallaulah ‘Alaihi Wassalam. Setelah menjalani perkuliahan, akhirnya Peneliti dapat mencapai tahap akhir dari pada perkuliahan ini.

Tujuan dari skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat untuk bisa menempuh ujian sarjana Akuntansi di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. Pada kesempatan ini Penulis hendak mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu selama pembuatan skripsi ini, yaitu :

1. Kepada seluruh responden yang telah meluangkan waktu kepada peneliti untuk membantu mengisi kuesioner yang telah peneliti buat sehingga penelitian dapat berjalan dengan lancar.
2. Ibu Yustina Triyani, Dra., M.M., M.Ak. selaku dosen pembimbing yang sabar, meluangkan waktu dan selalu siap membantu memberikan bimbingan kepada peneliti sehingga penelitian dapat diselesaikan dengan baik
3. Para dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah meluangkan tenaga untuk mengajar dan memberikan motivasi kepada peneliti dimulai pada semester pertama hingga akhir sehingga peneliti dapat menyelesaikan mata kuliah dengan baik.
4. Keluarga Peneliti yaitu Orang tua, dan keluarga besar yang selalu senantiasa mendoakan, mendukung dan memotivasi dalam menyusun skripsi.
5. Kepada Nurdiantono Swastika, dan *team* Para Jomblo selaku kerabat kantor peneliti yang senantiasa mau membantu dan memberikan motivasi kepada peneliti dalam penyusunan skripsi
6. Seluruh teman – teman terdekat peneliti dalam *Server Discord*  BFF dan seluruh teman – teman di dalam kampus ataupun di luar kampus.

Peneliti menyadari masih ada kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Peneliti sangat berterima kasih apabila pembaca memberikan kritik dan saran yang membangun.

Jakarta, Juli 2021

Penulis

Illyas Rosyidi

**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, pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
  - 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 ISI	
PENGESAHAN .....	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN .....	viii
<b>BAB I.</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah .....	5
D. Batasan Penelitian.....	5
E. Rumusan Masalah.....	6
F. Tujuan Penelitian .....	6
G. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II.....</b>	<b>7</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
A. Landasan Teori.....	7
B. Peneliti Terdahulu .....	32
C. Kerangka Pemikiran.....	35
D. Hipotesis Penelitian .....	37
<b>BAB III.....</b>	<b>38</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
A. Objek Penelitian.....	38
B. Desain Penelitian .....	38
C. Variabel Penelitian.....	40
D. Teknik Pengumpulan Data.....	43
E. Teknik pengambilan Sampel.....	43

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



F. Teknik Pengolahan Data .....	43
<b>BAB IV .....</b>	<b>49</b>
<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	49
B. Analisis Deskriptif .....	50
C. Hasil Penelitian .....	60
D. Pembahasan.....	64
<b>BAB V.....</b>	<b>67</b>
<b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>67</b>
A. Simpulan .....	67
B. Saran .....	67
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	
Gambar 2. 1 .....	36

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Ketentuan Sanksi Pidana Berdasarkan Undang Undang Ketentuan Umum Perpajakan .....	27
Tabel 2. 2 Ketentuan Sanksi Denda Berdasarkan Undang Undang Ketentuan Umum Perpajakan.....	30
Tabel 2. 3 Ketentuan Sanksi Bunga Berdasarkan Undang Undang Ketentuan Umum Perpajakan.....	31
Tabel 2. 4 Ketentuan Kenaikan berdasarkan Undang Undang Ketentuan Umum Perpajakan .....	32
Tabel 2. 5 Peneliti Terdahulu .....	33
Tabel 3. 1 Indikator Variabel Penelitian .....	42
Tabel 3. 2 Kriteria Nilai Pernyataan .....	44
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak .....	51
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Fiskus .....	51
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Pajak .....	52
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	53
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	53
Tabel 4. 6 Analisis Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden .....	54
Tabel 4. 7 Analisis Profil Responden Berdasarkan Usia Responden.....	54
Tabel 4. 8 Analisis Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Responden.....	55
Tabel 4. 9 Skor Rata-Rata Kesadaran Wajib Pajak .....	55
Tabel 4. 10 Skor Rata-Rata Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus .....	57
Tabel 4. 11 Skor Rata-Rata Variabel Sanksi Pajak.....	58

Hak Cipta dilindungi  
dalam 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,  
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.



Tabel 4. 12 Skor Rata-Rata Variabel Kepatuhan Wajib Pajak .....	59
Tabel 4. 13 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	60
Tabel 4. 14 Hasil Uji Analisis Berganda .....	62

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 .....	72
Lampiran 2 .....	75
Lampiran 3 .....	77
Lampiran 4 .....	80
Lampiran 5 .....	82
Lampiran 6 .....	85
Lampiran 7 .....	88
Lampiran 8 .....	89
Lampiran 9 .....	90
Lampiran 10 .....	92
Lampiran 11 .....	92
Lampiran 12 .....	92
Lampiran 13 .....	93
Lampiran 14 .....	93
Lampiran 15 .....	93

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.