

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG BEKERJA DI  
KELAPA GADING JAKARTA UTARA**

**Oleh:**

**Nama : Karyn Joanna Nizar**

**NIM : 34170103**

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**

**© 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, 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.

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

## PENGESAHAN

### FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG BEKERJA DI KELAPA GADING JAKARTA UTARA

Diajukan Oleh:

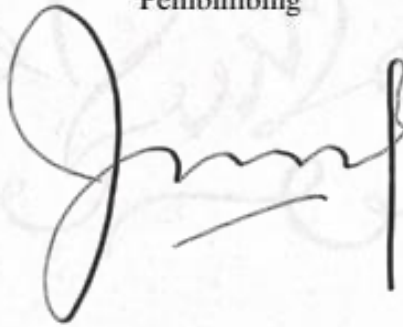
Nama : Karyn Joanna Nizar

NIM : 34170103

Jakarta, 27 September 2021

Disetujui Oleh :

Pembimbing



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

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2021

© 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.





## ABSTRAK

Karyn Joanna / 34170103 / 2021 / Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Bekerja di Kelapa Gading Jakarta Utara / Pembimbing: Yustina Triyani, Dra.,MM.,M.Ak.

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Dalam mengoptimalkan penerimaan pajak dibutuhkan peran aktif dari seluruh masyarakat Indonesia khususnya wajib pajak. Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakan membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban sesuai dengan kebenarannya. Permasalahan yang terjadi adalah tingkat kepatuhan yang belum optimal. Faktor-faktor yang diduga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak. Penelitian ini akan membahas mengenai Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Bekerja di Kelapa Gading Jakarta Utara.

Kepatuhan Perpajakan adalah kondisi dimana seorang wajib pajak tunduk dan taat terhadap Peraturan yang ditetapkan dalam Undang-Undang Perpajakan dan bersedia memenuhi seluruh hak dan kewajiban perpajakannya. Hipotesis dalam penelitian ini adalah sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Objek penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang bekerja di Kelapa Gading Jakarta Utara. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode *purposive sampling*. Teknis analisis data yang dilakukan dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis dan analisis regresi linear.

Hasil uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas telah menunjukkan bahwa data layak digunakan. Hasil uji f menunjukkan bahwa variabel sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak secara simultan berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Hasil uji t untuk sosialisasi perpajakan dengan sig sebesar 0,001, kesadaran wajib pajak dengan sig sebesar 0,008, sanksi pajak dengan sig sebesar 0,047 dan kualitas pelayanan pajak dengan sig sebesar 0,034 berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dikarenakan nilai sig lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,639 yang berarti variabel Sosialisasi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak sebesar 63,9%.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang bekerja di Kelapa Gading Jakarta Utara

Kata kunci: Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak.

## ABSTRACT

Karyn Joanna / 34170103 / 2021 / The Effects on Taxpayer Compliance who Worked at Kelapa Gading Jakarta Utara / Advisor: Yustina Triyani, Dra.,MM.,M.Ak.

Tax is a mandatory contribution to the country used for the country's needs for the great prosperity of the people. In optimizing tax receipts it requires an active role from all Indonesian society especially taxpayer. Conditions that require the participation of taxpayers in carrying out mandatory tax obligations, namely compliance in compliance with the truth. The problem is that the level of obedience is not optimal. The factors that are thought to affect tax compliance are tax socialization, taxpayer awareness, tax sanctions, and quality of tax services. This research will discuss factors affecting the compliance of individuals worked at Kelapa Gading Jakarta Utara.

Tax compliance is a condition where a taxpayer is subject to and obeys the regulations stipulated in the taxation law and is willing to fulfill all his tax rights and obligations. The hypothesis in this research is taxation socialization, taxpayer awareness, tax sanctions, and tax service quality have a positive effect on taxpayer compliance.

The object of this research is the tax liability of individuals who worked at Kelapa Gading Jakarta Utara. The sampling technique used in this research is with the purposive sampling method. Data analysis techniques are performed with validity tests, relativity tests, classic assumption tests, hypothesis tests and linear regression analysis.

The results of the classical assumption test consisting of normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test have shown that the data is feasible to use. The results of the f test shows that the variables of taxation socialization, taxpayer awareness, tax sanctions and the quality of tax services simultaneously affect the taxpayer compliance variable. The results of the t-test for tax socialization with a sig of 0.001, taxpayer awareness with a sig of 0.008, tax sanctions with a sig of 0.047 and the quality of tax services with a sig of 0.034 have a significant effect on taxpayer compliance because the value of sig is less than 0.05. The coefficient value of the determination is 0,639 which means the variables Socialization Tax, Compulsory Awareness Tax, Tax Sanctions and Quality of Tax Service are 63,9%.

The conclusion of this research is that tax socialization, taxpayer awareness, tax sanctions and quality tax services have a positive and significant impact on the compliance of the private tax people who worked at Kelapa Gading Jakarta Utara.

Keywords: Tax socialization, Taxpayer Awareness, Tax Sanctions, Quality of Tax Service, Tax Compliance.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu. Skripsi dengan judul “Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Bekerja di Kelapa Gading Jakarta Utara” merupakan salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Akuntansi di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini memperoleh bantuan dari berbagai pihak, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Hanif Ismail, S.R., M.M., M.Ak. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.
2. Ibu Yustina Triyani, Dra.,MM.,M.Ak. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu untuk mengadakan bimbingan dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi melalui kritik dan saran yang membangun.
3. Seluruh Dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie atas semua ilmu pengetahuan yang bermanfaat kepada penulis.
4. Para Responden yang bekerja di Kelapa Gading Jakarta Utara yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penulis ini.
5. Isabel Erni Sombolinggi yang terus tanpa henti memberikan dukungan, motivasi, bantuan dan semangat dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai,
6. Teman-teman yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis dalam menyusun skripsi Aurelia, Ivena, Jason dan Ayu.





Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Jakarta, 12 Agustus 2021

Penulis

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**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, 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 ISI

PENGESAHAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ABSTRAK.....	i
ABSTRACT .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
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
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	8
A. Landasan Teoritis .....	8





1.	Teori Legitimasi.....	8
2.	Pajak.....	9
3.	Kepatuhan Wajib Pajak.....	22
4.	Sosialisasi Perpajakan .....	25
5.	Kesadaran Wajib Pajak .....	26
6.	Sanksi Pajak .....	27
7.	Kualitas Pelayanan Perpajakan .....	29
B.	Penelitian Terdahulu .....	31
C.	Kerangka Pemikiran .....	36
D.	Hipotesis Penelitian .....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>40</b>
A.	Objek Penelitian .....	40
B.	Desain Penelitian .....	41
1.	Tingkat Rumusan Masalah .....	41
2.	Metode Pengumpulan Data.....	41
3.	Kontrol Variabel oleh Peneliti .....	41
4.	Tujuan Studi.....	42
5.	Dimensi Waktu .....	42
6.	Cakupan Topik.....	42
7.	Lingkungan Penelitian .....	42

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





8.	Kesadaran Persepsi Partisipan .....	43
C.	ⓐ Variabel Penelitian .....	43
1.	Variabel Dependen ( <i>dependent variable</i> ) .....	43
2.	Variabel Independen ( <i>Independent variable</i> ) .....	44
D.	Teknik Pengumpulan Data .....	49
E.	Teknik Pengambilan Sampel .....	50
F.	Teknik Analisis Data .....	51
1.	Skala Pengukuran.....	51
2.	Uji Validitas .....	52
3.	Uji Reliabilitas .....	52
4.	Uji Asumsi Klasik.....	53
5.	Uji Hipotesis .....	54
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....		58
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	58
B.	Analisis Deskriptif.....	58
C.	Hasil Penelitian.....	62
1.	Uji Validitas .....	62
2.	Uji Reliabilitas .....	65
3.	Uji Asumsi Klasik.....	65
4.	Uji Hipotesis .....	67

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 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, 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.



D. Pembahasan .....	71
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>75</b>
<b>A. Simpulan.....</b>	<b>75</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>75</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>81</b>

Hak Cipta Milik 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	31
Tabel 3.1 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak.....	43
Tabel 3.2 Indikator Sosialisasi Perpajakan .....	45
Tabel 3.3 Indikator Kesadaran Wajib Pajak .....	46
Tabel 3.4 Indikator Sanksi Pajak .....	47
Tabel 3.5 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak .....	49
Tabel 3.6 Tabel Skala Pengukuran .....	51
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....	59
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	60
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....	60
Tabel 4.5 Uji Validitas Sosialisasi Perpajakan .....	62
Tabel 4.6 Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak .....	63
Tabel 4.7 Uji Validitas Sanksi Pajak .....	63
Tabel 4.8 Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pajak .....	64
Tabel 4.9 Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak.....	64
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas .....	65
Tabel 4.11 Tabel Uji Asumsi Klasik .....	66
Tabel 4.12 Tabel Uji Hipotesis .....	68



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian .....	39
--------------------------------------	----

**© 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.



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian .....	82
Lampiran 2: Jawaban Responden Variabel Penelitian.....	88
Lampiran 3: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS .....	101
A. Statistik Deskriptif .....	101
B. Uji Validitas.....	103
C. Uji Reliabilitas .....	108
D. Uji Asumsi Klasik .....	108
E. Uji Hipotesis .....	110

© Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Sipta 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.