

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK,**

**KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN PENERAPAN SISTEM**

**E-FILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG**

**PRIBADI KARYAWAN RS X YANG TERDAFTAR**

**DI KPP PRATAMA KRAMAT JATI**

**Oleh :**

**Nama : Bernadeta Oktaviani**

**NIM : 32190208**

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**

**APRIL 2023**



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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, 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.

## PENGESAHAN

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

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK,  
KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN PENERAPAN SISTEM  
E-FILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG  
PRIBADI KARYAWAN RS X YANG TERDAFTAR  
DI KPP PRATAMA KRAMAT JATI**

Diajukan oleh

Nama : Bernadeta Oktaviani

NIM : 32190208

Jakarta, 12 April 2023

Disetujui Oleh :

Pembimbing



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

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA 2023**

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.





## ABSTRAK

Bernadeta Oktaviani / 32190208 / 2023 / Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan Sistem *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan RS X yang Terdaftar di KPP Pratama Kramat Jati / Pembimbing : Yustina Triyani, Dra., M.M., M.Ak.

Pajak merupakan sumber penerimaan terbesar negara yang masuk dalam APBN diantara penerimaan lainnya. Penerimaan pajak di suatu negara akan meningkat sehubungan dengan kepatuhan wajib pajak negara tersebut. Seluruh wajib pajak memiliki kewajiban untuk membayar serta melaporkan pajak terutang, namun pelaporan SPT tahunan yang dilaporkan wajib pajak dari tahun ke tahun masih belum optimal tentunya hal ini menjadi kendala untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Tujuan penelitian ini untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

Teori perilaku terencana menjelaskan bahwa setiap individu akan melakukan kontrol terhadap perilakunya sendiri untuk patuh atau tidak terhadap sebuah peraturan. Teori atribusi memberikan gambaran perilaku seseorang akan ditentukan oleh kombinasi antara kekuatan internal dan eksternal. Model penerimaan teknologi menyatakan bahwa suatu sistem dapat digunakan apabila sistem tersebut diterima dengan baik oleh individu. Kesadaran wajib pajak adalah kondisi wajib pajak mengetahui dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar. Sanksi pajak adalah alat preventif yang dibuat agar wajib pajak tetap mematuhi aturan pajak. Kualitas pelayanan fiskus adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang memiliki kepentingan mengenai pajak. Sistem *E-Filing* merupakan sistem perpajakan untuk melaporkan SPT elektronik yang bersifat *online*.

Objek penelitian ini adalah para wajib pajak orang pribadi non usahawan yang terdaftar di KPP Pratama Kramat Jati. Teknik pengumpulan data menggunakan *nonprobability sampling*. Data yang berhasil diperoleh dalam penelitian berjumlah 100 kuesioner yang disebar dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Teknik analisis data yang dilakukan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji F, uji t, dan koefisien determinasi.

Hasil uji instrumen penelitian memiliki hasil yang valid dan reliabel, uji asumsi klasik seluruhnya sudah lolos uji, dan uji F menunjukkan nilai Sig. 0,000 yang berarti model regresi layak digunakan dalam penelitian. Kemudian uji t didapatkan nilai Sig untuk variabel kesadaran wajib pajak = 0,000 dan koefisien 0,457, sanksi pajak = 0,350 dan koefisien 0,044, kualitas pelayanan fiskus = 0,002 dan koefisien 0,140, penerapan sistem *e-filing* = 0,194 dan koefisien -0,70. Untuk koefisien determinasi diperoleh nilai persentase sebesar 0,412 yang berarti 41,2% dari kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus dan penerapan sistem *e-filing*.

Kesimpulan penelitian yang didapat adalah terdapat cukup bukti kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan tidak terdapat cukup bukti sanksi pajak dan penerapan sistem *e-filing* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci : kepatuhan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus, penerapan sistem *e-filing* dan wajib pajak orang pribadi.



## ABSTRACT

Bernadeta Oktaviani / 32190208 / 2023 / *The Effect of Taxpayer Awareness, Tax Sanctions, Quality of Fiscal Services, and Implementation of the E-Filing System on Individual Taxpayer Compliance Employees of X Hospital Registered at KPP Pratama Kramat Jati / Supervisor : Yustina Triyani, Dra., M.M., M.Ak*

Taxes are the largest source of state revenue included in the APBN, among other revenues. Tax revenue in a country will increase the compliance of the country's taxpayers. All taxpayers must pay and report tax payable, but the annual SPT reporting reported by taxpayers from year to year still needs to be improved. Of course, this is an obstacle to maximizing tax revenue. This study aimed to examine the effect of taxpayer awareness, tax sanctions, tax authorities' service quality, and the implementation of the e-filing system on taxpayer compliance.

The theory of planned behavior explains that each individual will exercise control over their behavior to comply with a rule. Attribution theory provides an overview of a person's behavior will be determined by a combination of internal and external forces. The technology acceptance model states that a system can be used if individuals will receive the system. Taxpayer awareness is the condition of the taxpayer knowing and implementing tax provisions correctly. Tax sanctions are a preventive tool designed to keep taxpayers compliant with tax regulations. The quality of tax services is providing services to people interested in taxes. The E-Filing system is a tax system for reporting online electronic tax returns.

The object of this research is individual Taxpayer Compliance Employees of X Hospital Registered at KPP Pratama Kramat Jati. The data collection technique uses nonprobability sampling. The data obtained in the study amounted to 100 questionnaires distributed using a purposive sampling method. Data analysis techniques performed are validity test, reliability test, classic assumption test, F test, t-test, and coefficient of determination.

The test results of the research instruments have valid and reliable results, all of the classical assumption tests have passed the test, and the F test shows the Sig value. 0.000, which means the regression model is feasible to use in research. Then the t-test obtained the Sig value for the taxpayer awareness variable = 0.000 and a coefficient of 0.457, tax sanctions = 0.350 and a coefficient of 0.044, quality of tax service = 0.002 and a coefficient of 0.140, implementation of the e-filing system = 0.194 and a coefficient of -0.70. For the coefficient of determination, a percentage value of 0.412 is obtained, which means that 41.2% of taxpayer compliance is influenced by taxpayer awareness, tax sanctions, tax authorities' service quality, and e-filing system implementation.

The research conclusion obtained is that there is sufficient evidence that taxpayer awareness and the quality of tax authorities' services positively influence taxpayer compliance. Meanwhile, there is not enough evidence of tax sanctions, and the implementation of the e-filing system has a positive effect on taxpayer compliance.

**Keywords :** taxpayer compliance, taxpayer awareness, tax sanctions, tax authorities services quality, implementation of the e-filing system, and individual taxpayers.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan Sistem *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik karena adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Hanif Ismail S.E., M.Ak.,MM., Ak.,C.A selaku Ketua Jurusan Akuntansi Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.
2. Ibu Yustina Triyani, Dra., M.M., M.Ak. selaku dosen pembimbing yang sudah sangat banyak memberikan bimbingan, arahan, nasehat, dan semangat kepada peneliti selama proses penulisan skripsi berlangsung dari awal sampai bisa diselesaikan dengan baik.
3. Seluruh dosen dan staff pengajar Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang sudah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi peneliti serta membantu peneliti dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) program studi Akuntansi
4. Pimpinan dan staff Kantor Wilayah DJP Jakarta Timur dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kramat Jati yang telah mengizinkan peneliti dalam melaksanakan penelitian ini.
5. Kedua orang tua peneliti yang sudah memberikan semangat dan kasih sayangnya kepada peneliti sehingga skripsi dapat diselesaikan dengan baik.
6. Teman-teman Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie seperti Misi Candana, Patricia Santoso, Nathania Zefanya, Sharon Gosali, Emilia dan lain – lain yang telah





sama-sama berjuang dan saling memberikan semangat satu sama lain dalam penyusunan skripsi.

7. Hans Gilbert Riyanto, Erisa Aulia, Gabriella Graciauli, Paquita Magdalena, dan pihak-pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah memberikan semangat, bantuan, dan doa kepada peneliti sampai bisa menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti bersedia untuk menerima kritik dan saran yang membangun agar dapat menyempurnakan skripsi ini. Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Jakarta, 15 Februari 2023

Bernadeta Oktaviani

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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## DAFTAR ISI

PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI .....	i
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR LAMPIRAN .....	v
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Batasan Masalah .....	7
D. Batasan Penelitian.....	8
E. Rumusan Masalah.....	8
F. Tujuan Penelitian .....	8
G. Manfaat Penelitian .....	9
BAB II.....	10
KAJIAN PUSTAKA .....	10
A. Landasan Teoritis .....	10
1. Teori Perilaku Terencana (Theory of Planned Behavior) .....	10
2. Teori Atribusi (Attribution Theory) .....	12
3. Model Penerimaan Teknologi (Technology Acceptance Model) .....	13
4. Dasar – Dasar Perpajakan.....	14
5. Kepatuhan Wajib Pajak .....	20
6. Kesadaran Wajib Pajak.....	25
7. Sanksi Pajak.....	26
8. Kualitas Pelayanan Fiskus .....	28
9. Penerapan Sistem E-Filing .....	30
B. Penelitian Terdahulu .....	32
C. Kerangka Pemikiran .....	37
D. Hipotesis Penelitian .....	40

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Ditaring 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.



BAB III.....	41
METODOLOGI PENELITIAN .....	41
A. Objek Penelitian .....	41
B. Desain Penelitian .....	42
C. Variabel Penelitian .....	43
D. Teknik Pengumpulan Data .....	50
E. Teknik Pengambilan Sampel .....	51
F. Teknik Analisis Data .....	52
BAB IV.....	61
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	61
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	61
B. Analisis Deskriptif .....	63
C. Hasil Penelitian.....	70
D. Pembahasan .....	79
BAB V.....	85
KESIMPULAN DAN SARAN .....	85
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....	87

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 1	1 Data Jumlah WP OP dan Jumlah Laporan SPT Tahunan WP OP .....	3
Tabel 2	1 Penelitian Terdahulu .....	32
Tabel 3	1 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak .....	44
Tabel 3	2 Indikator Kesadaran Wajib Pajak .....	45
Tabel 3	3 Indikator Sanksi Pajak .....	46
Tabel 3	4 Indikator Kualitas Pelayanan Fiskus .....	47
Tabel 3	5 Indikator Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> .....	49
Tabel 3	6 Pernyataan Positif dan Pernyataan Negatif .....	52
Tabel 4	1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	62
Tabel 4	2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia Responden .....	62
Tabel 4	3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	63
Tabel 4	4 Statistik Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak (Y) .....	64
Tabel 4	5 Statistik Deskriptif Kesadaran Wajib Pajak (X1).....	65
Tabel 4	6 Statistik Deskriptif Sanksi Pajak (X2).....	66
Tabel 4	7 Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan Fiskus (X3) .....	67
Tabel 4	8 Statistik Deskriptif Penerapan Sistem E-Filing (X4) .....	69
Tabel 4	9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak .....	71
Tabel 4	10 Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak .....	71
Tabel 4	11 Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Pajak .....	72
Tabel 4	12 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus .....	72
Tabel 4	13 Hasil Uji Validitas Variabel Penerapan Sistem Penerapan E-Filing .....	73
Tabel 4	14 Hasil Uji Reliabilitas 100 Responden.....	74
Tabel 4	15 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	75
Tabel 4	16 Hasil Uji Hipotesis .....	77

Hak cipta milik IBIKKG (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 GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....	40
Gambar 3. 1 Rentang Skala Skor Responden .....	53

© 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 Kuesioner Penelitian .....	92
Lampiran 2 Hasil Responden Kuesioner .....	98
Lampiran 3 Hasil Uji Pengolahan Data SPSS .....	118

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.

