

# DETERMINAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA JAKARTA KOJA

Disusun Oleh:

**Theresia Natalia Arindi**

**32219067**

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**

**2023**

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.



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

# PENGESAHAN

## DETERMINAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA JAKARTA KOJA

Diajukan Oleh:

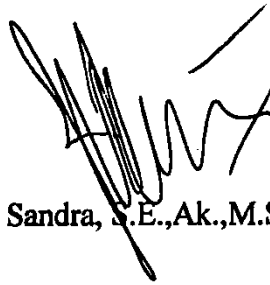
**Theresia Natalia Arindi**

**32219067**

**Jakarta, 29 September 2023**

Disetujui Oleh:

Pembimbing



**Amelia Sandra, S.E., Ak., M.Si., M.Ak.**

**INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**2023**



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

Theresia Natalia Arindi / 32219067 / 2023 / Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Koja / Pembimbing Amelia Sandra, S.E., Ak., M.Si., M.Ak.

Kepatuhan wajib pajak menjadi isu yang sangat penting karena berdasarkan data kepatuhan wajib pajak mencapai 61,80% yang berarti belum maksimal. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui: pengaruh pemahaman wajib pajak, pengaruh kualitas pelayanan fiskus, pengaruh ketegasan sanksi pajak, dan pengaruh kepercayaan publik terhadap kepatuhan wajib pajak. Objek dari penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Koja.

Teori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah *planned behavior theory* dan *attribution theory*. Dalam penelitian ini, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, ketegasan sanksi pajak, dan kepercayaan publik sebagai variabel independen, sedangkan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen.

Teknik pengambilan sample dalam penelitian ini menggunakan data primer, data primer dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner secara elektronik melalui *Google Forms*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan *judgement sampling*. Prosedur yang digunakan untuk pengolahan data dan analisis regresi linier berganda menggunakan aplikasi *Statistical Product and Service Solutions 26 (SPSS 26)*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: pemahaman wajib pajak memiliki pengaruh positif dengan hasil uji T yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,001. Kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif dengan hasil uji T yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,022. Ketegasan sanksi pajak memiliki pengaruh positif dengan hasil uji T yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,014. Kepercayaan publik memiliki pengaruh positif dengan hasil uji T yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,041.

Kesimpulan hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, ketegasan sanksi pajak, dan kepercayaan publik memiliki pengaruh positif dan signifikan secara penelitian terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata Kunci:** Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Ketegasan Sanksi Pajak, Kepercayaan Publik, Kepatuhan Wajib Pajak.



## ABSTRACT

Theresia Natalia Arindi / 32219067 / 2023 / *Determinants of Individual Taxpayer Compliance at KPP Pratama Jakarta Koja* / Supervisor Amelia Sandra, S.E., Ak., M.Sc., M.Ak.

*Taxpayer compliance is a very important issue because based on data on taxpayer compliance it reaches 61,80%, which means it is not optimal. This study aims to determine: the effect of taxpayer understanding, the influence of tax authorities' service quality, the effect of strict tax sanctions, and the influence of public trust on taxpayer compliance. The object of this study is taxpayer compliance with individual taxpayers at KPP Pratama Jakarta Koja.*

*The theory used to support this research is planned behavior theory and attribution theory. In this research, the understanding of the taxpayer, the quality of the tax authorities, the strictness of tax sanctions, and public trust are the independent variables, while the taxpayer compliance is the dependent variable.*

*The sampling technique in this research uses primary data, primary data is collected by distributing questionnaires electronically via Google Forms. The sampling technique used is a non-probability sampling technique with a judgment sampling approach. The procedure used for data processing and multiple linear regression analysis uses the application Statistical Product and Service Solutions 26 (SPSS 26).*

*The results showed that: understanding of the taxpayer has a positive influence with the results of the T test showing a significance value of 0,001. The quality of tax administration services has a positive influence with the results of the T test showing a significance value of 0,022. The strictness of tax sanctions has a positive effect with the results of the T test showing a significance value of 0,014. Public trust has a positive influence with the results of the T test showing a significance value of 0,041.*

*The conclusion of the research results shows that the understanding of the taxpayer, the quality of tax services, the firmness of tax sanctions, and public trust have a positive and significant effect on the research on taxpayer compliance.*

**Keywords:** *Taxpayer Understanding, Fiscus Service Quality, Tax Sanction Rigidity, Public Trust, Taxpayer Compliance.*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis hanturkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Koja”. Skripsi ini diajukan demi memenuhi syarat untuk menuntaskan pendidikan Strata 1 Akuntansi di Institute Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Dalam proses penyusunan Skripsi ini penulis tak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang sudah mendukung penulis dalam penyusunan Skripsi ini, yakni:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua dan adik yang selalu mendukung dan mendoakan dalam menyelesaikan pendidikan sampai saat ini.
3. Bapak Ir. Dergibson Siagian, MM., selaku koordinator Program eksekutif Institute Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.
4. Ibu Amelia Sandra, S.E,Ak.,M.Si.,M.Ak. selaku dosen pembimbing skripsi, yang telah berkenan memberikan pikiran, waktu dan tenaga untuk mengarahkan penulis selama meyusun dan menulis skripsi.
5. Seluruh jajaran dosen Institute Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, yang telah menyalurkan ilmu sepanjang penulis menjalani masa pendidikan
6. Maria Antonia Deviyanti, Rio Triyoga, Evelin Alvoncia, Fransisca Funtary, Aprilia, Christina, Cindy karna bersedia meluangkan waktu untuk berdiskusi, mendengarkan keluh kesah penulis, serta memberi dukungan selama penulis menyusun skripsi.





7. Team *Finance Accounting Department* PT Indotruck Utama Jakarta yang telah memberi dukungan kepada penulis selama masa pendidikan.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan serta jauh dari kata sempurna karena keterbatasan dan kemampuan yang penulis miliki. Tetapi, penulis berusaha untuk menyajikan skripsi dengan sebaik-baiknya agar dapat memberikan informasi yang bermanfaat kepada pembaca. Sehingga, penulis menerima segala saran dan kritik yang membangun dalam perbaikan Skripsi ini.

Jakarta, 29 September 2023

Theresia Natalia Arindi

1. Dilarang menjiptip 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 ISI

PENGESAHAN .....	ii
ABSTRAK .....	iii
ABSTRACT .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	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 KAJIAN PUSTAKA .....	10
A. Landasan Teoritis .....	10
1. <i>Theory of Planned Behavior</i> .....	10
2. <i>Attribution Theory</i> .....	12
3. Perpajakan .....	14
4. Kepatuhan Wajib Pajak .....	18
5. Pemahaman Wajib Pajak .....	21
6. Kualitas Pelayanan Fiskus .....	22
7. Ketegasan Sanksi Pajak .....	23
8. Kepercayaan Publik.....	25
B. Penelitian Terdahulu.....	26
C. Kerangka Pemikiran .....	29
D. Hipotesis .....	33
BAB III METODE PENELITIAN .....	34
A. Objek Penelitian .....	34
B. Desain Penelitian .....	34
C. Variabel Penelitian .....	37
D. Teknik Pengambilan Sampel .....	40
E. Teknik Pengumpulan Data .....	41





F. Teknik Analisis Data .....	41
1. Analisis Deskriptif .....	41
2. Uji Kualitas Data .....	44
a. Uji Validitas .....	44
b. Uji Reliabilitas .....	45
3. Uji Asumsi Klasik .....	46
a. Uji Normalitas .....	46
b. Uji Multikolinieritas .....	47
c. Uji Heterokedastisitas .....	47
4. Uji Regresi Linear Berganda .....	48
5. Pengujian Hipotesis .....	49
a. Uji F Simultan .....	49
b. Uji T Parsial .....	49
c. Koefisien Determinasi .....	49
<b>BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	51
B. Analisis Deskriptif .....	53
C. Hasil Penelitian .....	61
1. Uji Validitas .....	61
2. Uji Reliabilitas .....	64
3. Uji Asumsi Klasik .....	65
a. Uji Normalitas .....	65
b. Uji Multikolonieritas .....	65
c. Uji Heterokedastisitas .....	66
4. Uji Regresi Linear Berganda .....	67
5. Uji Hipotesis .....	67
a. Uji F Simultan .....	69
b. Uji T Parsial .....	69
c. Koefisien Determinasi .....	71
D. Pembahasan .....	71
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>76</b>
A. Kesimpulan .....	76
B. Saran .....	77
DAFTAR PUSTAKA .....	78
LAMPIRAN .....	80

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



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya .....	27
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	37
Tabel 4.1 Persentase Responden Penelitian .....	52
Tabel 4.2 Analisis Variabel Pemahaman Wajib Pajak (X1) .....	53
Tabel 4.3 Analisis Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X2) .....	55
Tabel 4.4 Analisis Variabel Ketegasan Sanksi Pajak (X3) .....	56
Tabel 4.5 Analisis Variabel Kepercayaan Publik (X4) .....	58
Tabel 4.6 Analisis Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	60
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Pemahaman Wajib Pajak (X1) .....	61
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Fiskus (X2) .....	62
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Ketegasan Sanksi Pajak (X3) .....	62
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepercayaan Publik (X4) .....	63
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	63
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas .....	64
Tabel 4.13 Uji Normalitas .....	65
Tabel 4.14 Uji Multikolonieritas .....	66
Tabel 4.15 Uji Heterokedastisitas.....	67
Tabel 4.16 Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	68
Tabel 4.17 Uji F Simultan .....	69
Tabel 4.18 Uji T Parsial.....	70
Tabel 4.19 Uji Koefisien Determinasi .....	71
Tabel 4.20 Hasil Uji Hipotesis .....	72

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 Model <i>Theory of Planned Behavior</i> .....	12
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran .....	32
Gambar 4.1 Rentang Skala Pemahaman Wajib Pajak .....	54
Gambar 4.2 Rentang Skala Kualitas Pelayanan Fiskus .....	56
Gambar 4.3 Rentang Skala Ketegasan Sanksi Pajak .....	57
Gambar 4.4 Rentang Skala Kepercayaan Publik .....	59
Gambar 4.5 Rentang Skala Kepatuhan Wajib Pajak .....	60



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian .....	80
Lampiran 2: Hasil Kuesioner .....	95
Lampiran 3: Uji Validitas .....	105
Lampiran 4: Uji Reliabilitas .....	110
Lampiran 5: Uji Asumsi Klasik .....	111
Lampiran 6: Uji Regresi Linear Berganda .....	113
Lampiran 7: Uji Hipotesis .....	114



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.