

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK,
SANKSI PERPAJAKAN DAN PEMAHAMAN
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

(Studi Empiris di KPP Pratama Cirebon I)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Diploma IV (Sarjana Terapan) pada Program Diploma IV Akuntansi
Perpajakan (Sarjana Terapan) Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

Shaumi Cahya Irvannadira

40011419650236

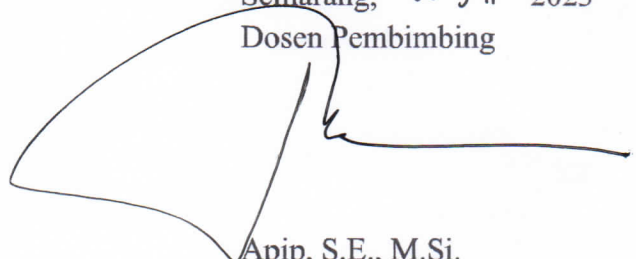
**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
AKUNTANSI PERPAJAKAN
DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2023**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Shaumi Cahya Irvannadira
Nomor Induk Mahasiswa : 40011419650236
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : Akuntansi Perpajakan
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, DAN PEMAHAMAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

Semarang, 06 Juli 2023

Dosen Pembimbing



Apip, S.E., M.Si.

NIP. 197811162001121001

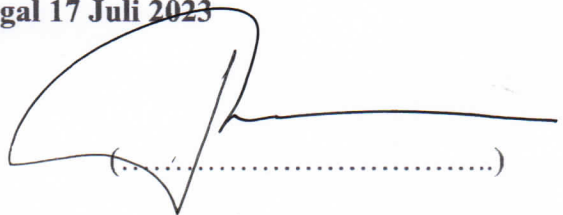
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Shaumi Cahya Irvannadira
Nomor Induk Mahasiswa : 40011419650236
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : Akuntansi Perpajakan
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, DAN PEMAHAMAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 17 Juli 2023

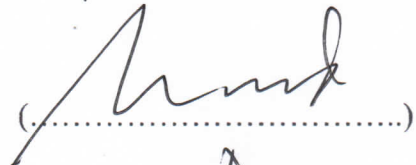
Tim Penguji

1. Apip, S.E., M.Si.



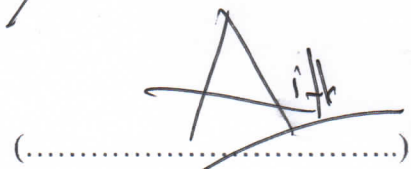
(.....)

2. Drs. Dul Muid, M.Si., Akt.



(.....)

3. RR Diana Atika Ghozali, S.E., M.Ak.



(.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Shaumi Cahya Irvannadira, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”**, yang disusun untuk melengkapi persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Diploma IV (S1 Terapan) Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro adalah hasil tulisan saya sendiri.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik tugas skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 06 Juli 2023
Yang membuat pernyataan,



Shaumi Cahya Irvannadira
NIM. 40011419650236

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of tax service quality, tax sanctions, and understanding of taxation on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Cirebon I (Empirical study on individual taxpayers registered at the Cirebon I Tax Service Office).

*This research is a type of quantitative research. The sample used in this study amounted to 100 respondents who were individual taxpayers registered at KPP Pratama Cirebon I, where the sample selection was taken based on predetermined criteria. Data collection techniques are carried out by distributing questionnaires to respondents. The questionnaire was tested with validity tests and reliability tests. Then the data were analyzed by classical assumption tests, multiple linear regression tests, determination coefficient tests, *f* tests and *t* tests using the SPSS program application version 26.*

The results of this study show that the quality of tax services, tax sanctions, and understanding of taxation have a positive and significant effect on taxpayer compliance. It can be concluded that the better the quality of tax services, and the understanding of tax sanctions and tax regulations, the higher the level of taxpayer compliance.

Keywords: *Taxpayer Compliance, Quality of Tax Services, Tax Sanctions, Understanding Taxation*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cirebon I (Studi empiris pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Cirebon I).

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang merupakan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Cirebon I, dimana pemilihan sampel diambil berdasarkan kriteria yang telah ditentukan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada responden. Kuesioner tersebut diuji dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Kemudian data tersebut dianalisis dengan uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji koefisien determinasi, uji f dan uji t dengan menggunakan aplikasi program SPSS versi 26.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, dan pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan pajak, dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan dan peraturan perpajakan maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Pemahaman Perpajakan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan pada Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, berbagai kesulitan penulis hadapi namun berkat bantuan dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan lancar dan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah memberikan masukan, bimbingan dan kontribusi dalam penyelesaian skripsi ini, diantaranya kepada:

1. Prof Dr. Ir. Budiyo, M.Si selaku Dekan Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
2. Drs. Dul Mu'id, M.Si., Akt selaku Ketua Program Studi Akuntansi Perpajakan Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
3. Apip, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan bimbingan, kritik dan saran serta arahan yang membangun selama penyusunan skripsi ini.
4. Dosen Program Studi Akuntansi Perpajakan Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama proses pembelajaran.
5. Seluruh pejabat KPP Pratama Cirebon I yang telah memberikan izin untuk pengumpulan data yang dibutuhkan untuk keberjalanan penyusunan skripsi ini.
6. Kedua orang tua penulis Moch. Irvani dan Siti Barokah tercinta yang telah memberikan dukungan, pengorbanan, kasih sayang, dukungan serta doa tulus yang tidak pernah henti.

7. Adik tercinta Azka Naufal Irvannadira, Kevin Ilzam Qiyami Irvannadira, Noah dan Niki yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir serta seluruh keluarga besar atas dukungan, bantuan, dan doa yang diberikan demi keberhasilan penulis dalam menyelesaikan studi.
8. Teman-teman grup “Anak-anak Sukses Sidang”. Ahadni Shiva Inayah, Beta Briliana dan Elvira Dea Santika yang telah memberikan semangat, membantu, dan menemani penulis dalam menghadapi hambatan dan kesulitan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
9. Pemilik NIM 40040219650010 yang selalu memberikan semangat dan meluangkan waktunya untuk penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
10. Keluarga besar HMPS AP Demak terutama Bidang Kantor Media Informasi, Berlian Rina Adinda dan Miracle Immanuela yang telah memberikan dukungan dan motivasi.
11. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam proses penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, bantuan dari kalian semua sangat berarti.

Semoga segala kebaikan telah diberikan dapat dibalas oleh Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna dan masih terdapat kekurangan yang perlu diperbaiki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak dan dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Semarang, 06 Juli 2023



Penulis

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	i
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	8
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	8
1.3.2 Manfaat Teoritis	9
1.3.3 Manfaat Praktis.....	9
1.4 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	12
2.1.1 <i>Compliance Theory</i> (Teori Kepatuhan).....	12
2.1.2 <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB).....	13
2.1.3 Pajak	15

2.1.4	Kepatuhan Wajib Pajak	19
2.1.5	Kualitas Pelayanan Pajak	22
2.1.6	Sanksi Perpajakan.....	24
2.1.7	Pemahaman Perpajakan.....	28
2.1.8	Wajib Pajak Orang Pribadi	30
2.1.9	SPT Tahunan	31
2.1.10	Penelitian Terdahulu.....	32
2.2	Kerangka Pemikiran	40
2.3	Hipotesis	41
2.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	41
2.3.2	Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	42
2.3.3	Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	43
BAB III METODE PENELITIAN		45
3.1	Definisi Operasional Variabel	45
3.2	Populasi dan Sampel.....	47
3.2.1	Populasi	47
3.2.2	Sampel	47
3.3	Jenis dan Sumber Data	49
3.4	Metode Pengumpulan Data	51
3.5	Metode Analisis.....	51
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	51
3.5.2	Uji Kualitas Data	52
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	55

3.6	Pengujian Hipotesis	56
3.6.1	Analisis Regresi Linear Berganda	56
3.6.2	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	57
3.6.3	Uji Simultan (Uji F).....	57
3.6.4	Uji Parsial (Uji T).....	58
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN		59
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	59
4.2	Analisis Data	62
4.2.1	Hasil Uji Analisis Deskriptif	62
4.3	Hasil Uji Kualitas Data.....	64
4.3.1	Uji Validitas.....	64
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	65
4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	66
4.4.1	Uji Normalitas	66
4.4.2	Uji Multikolonieritas	69
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas	70
4.5	Hasil Uji Hipotesis	72
4.5.1	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	73
4.5.2	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	75
4.5.3	Hasil Uji F	76
4.5.4	Hasil Uji T	77
4.6	Analisis dan Pembahasan Hasil Penelitian.....	78
4.6.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak (X1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	78

4.6.2	Pengaruh Sanksi Perpajakan (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	80
4.6.3	Pengaruh Pemahaman Perpajakan (X3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	81
BAB V PENUTUP		83
5.1	Kesimpulan.....	83
5.2	Keterbatasan	84
5.3	Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....		87
LAMPIRAN.....		90

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Realisasi Pendapatan Negara Tahun 2019 – 2021	2
Tabel 1.2 Ratio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan PPh.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	45
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	49
Tabel 3.3 Skor Skala Likert	51
Tabel 4.1 Distribusi Sampel.....	59
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Umur	60
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	61
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
Tabel 4.6 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	63
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas	65
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	66
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	67
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolonieritas	70
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser).....	72
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	73
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi	75
Tabel 4.14 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	76
Tabel 4.15 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji T).....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	40
Gambar 4.1 Uji Normalitas Grafik P-P Plot	68
Gambar 4.2 Uji Normalitas Grafik Histogram.....	69
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot).....	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Rekomendasi.....	90
Lampiran 2: Surat Izin Penelitian	91
Lampiran 3: Kuesioner.....	92
Lampiran 4: Rekapitulasi Data Hasil Kuesioner.....	99
Lampiran 5: Hasil Uji Validitas	111
Lampiran 6: Hasil Uji Reliabilitas	113
Lampiran 7: Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	114
Lampiran 8: Hasil Uji Normalitas.....	114
Lampiran 9: Hasil Uji Multikolonieritas.....	115
Lampiran 10: Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	115
Lampiran 11: Hasil Uji Hipotesis	116