

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI
PERPAJAKAN, DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS
TERHADAP KEPATUHAN PAJAK ORANG PRIBADI**
(*Studi Empiris Pada Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karawang*)



SKRIPSI

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

Disusun oleh :

Laelia Fitriani Zahra

NIM. 40011419650274

PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)

AKUNTANSI PERPAJAKAN

DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN

SEKOLAH VOKASI

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2023

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Laelia Fitriani Zahra
Nomor Induk Mahasiswa : 40011419650274
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : Akuntansi Perpajakan
Judul Skripsi : **PENGARUH KESADARAN WAJIB
PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN DAN
KUALITAS PELAYANAN FISKUS
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI**

Semarang, Juli 2023

Dosen Pembimbing



Drs. Dul Mu'id, M.Si., Akt
NIP. 196505131994031002

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Laelia Fitriani Zahra
Nomor Induk Mahasiswa : 40011419650274
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : Akuntansi Perpajakan
Judul Skripsi : **PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 17 Juli 2023

Tim Penguji

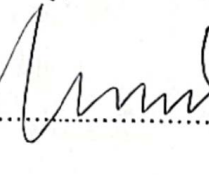
1 Clara Yully Diana Ekaristi, S. E., M. Acc.

()

2. Naila Hanum, S. E., M. Acc.

()

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

()

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Laelia Fitriani Zahra, menyatakan bahwa tugas akhir/skripsi dengan judul: “**Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus 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 tugas akhir/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 akhir/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, Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



Laelia Fitriani Zahra

NIM. 40011419650274

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Every day is a new opportunity to be the best version of myself

Skripsi ini kupersembahkan untuk

Orang tua terhebat,

Sahabat yang selalu memberikan semangat

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of tax knowledge. Tax rates and tax sanctions on taxpayer compliance and describe the relationship between these variables. The problem that is the focus of this research is the decrease in tax revenue at the Pratama Demak Tax Office (KPP) unit.

This research method involves collecting primary data through questionnaires and then analyzing it using statistical methods, such as regression analysis using SPSS software version 26. This research is useful for giving the importance of influencing factors regarding taxpayer compliance and underlining the importance of effective implementation of taxpayer compliance.

The results of the study show that knowledge, tariffs and individual tax sanctions have a significant effect on taxpayer compliance. These findings indicate that understanding tax regulations regarding tax benefits, calculation and reporting procedures, understanding tax rates and applying strict sanctions can improve taxpayer compliance.

Keywords: *Taxpayer Compliance, Tax Knowledge, Tax Rates, Tax Sanctions*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak serta mendeskripsikan hubungan antara variabel-variabel tersebut. Permasalahan yang menjadi fokus penelitian ini adalah penurunan penerimaan pajak di unit Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Karawang.

Metode penelitian ini melibatkan pengumpulan data primer melalui kuesioner kemudian dianalisis dengan menggunakan metode statistik, seperti analisis regresi dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26. Penelitian ini berguna untuk memberikan pentingnya pengaruh faktor mengenai kepatuhan Wajib Pajak dan menggaris bawahi pentingnya implementasi yang efektif dari kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. Temuan ini menunjukkan bahwa dengan kesadaran wajib pajak, penerapan sanksi yang tegas dan kualitas pelayanan fiskus yang baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata kunci: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya yang melimpah, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Skripsi dengan judul "**Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**" ini ditujukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (D4) pada Program Studi Akuntansi Perpajakan, Fakultas Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro. Penelitian ini merupakan upaya penulis untuk mengkaji pengaruh program pengungkapan sukarela dan sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan kontribusi dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu, dengan kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof Dr. Ir. Budiyo. Selaku Dekan Sekolah Vokasi beserta para pembantu Dekan dan Staff Nya yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan studi di Universitas Diponegoro ini.
2. Bapak Drs. Dul Mu'id, M.Si., Akt. Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro dan dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini.
3. Seluruh dosen Departemen Bisnis Dan Keuangan yang telah memberikan ilmupengetahuan, inspirasi, dan motivasi selama masa studi di Program Studi Akuntansi Perpajakan.
4. Seluruh Pejabat KPP Pratama Karawang yang telah memberikan izin dan dukungan dalam pengumpulan data serta memberikan wawasan tentang praktik perpajakan yang berharga.

Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada orang-orang terdekat penulis yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama kuliah di jurusan akuntansi hingga terselesainya skripsi ini, terutama untuk:

1. Kedua orang tua, penulis mengucapkan terima kasih atas doa, dukungan, dan motivasi yang tak tergantikan selama perjalanan studi. Dukungan dan cinta kasih dari keluarga adalah sumber inspirasi dan kekuatan bagi penulis.
2. Saudara penulis, yang telah memberikan dukungan moral dan motivasi dalam menghadapi tantangan selama penulisan skripsi ini.
3. Sahabat penulis, Endah Meida Supiani yang telah memberikan semangat, dukungan dan motivasi dalam menghadapi berbagai hambatan selama perkuliahan ini.
4. Teman satu tempat penelitian yang telah mendukung dan memberikan kontribusi dalam pengumpulan data serta memberikan ide-ide yang berharga dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Teman satu kamar di kost moedy yang telah berbagi pengalaman, ide, dan pemikiran sepanjang perjalanan penelitian. Kolaborasi dan diskusi bersama telah memberikan perspektif yang beragam dan memperkaya hasil penelitian penulis.

Dengan segala kerendahan hati, penulis berharap bahwa ucapan terima kasih ini dapat mewakili rasa terima kasih dan penghargaan kepada seluruh pihak yang telah memberikan kontribusi dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan.

Semarang, 26 Juni 2023

Penulis

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	i
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat penelitian.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Teori Perilaku Perencana (<i>Theory of Planned Behavior</i>).....	7
2.1.2 Pajak.....	8
2.1.3 Sistem Pemungutan Pajak.....	9
2.1.4 Wajib Pajak.....	10
2.1.5 Kesadaran Wajib Pajak.....	11
2.1.6 Sanksi Perpajakan.....	122
2.1.7 Kualitas pelayanan fiskus.....	133
2.1.8 Kepatuhan Wajib pajak Orang pribadi.....	13
2.1.8.1 Teori Kepatuhan.....	14
2.1.8.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan.....	15

2.2	Penelitian Terdahulu.....	17
2.3	Kerangka Pemikiran.....	20
2.4	Hipotesis.....	21
BAB III METODE PENELITIAN		25
3.1	Definisi Operasional variable.....	25
3.1.1	Variabel Independen.....	25
3.1.2	Variabel dependen.....	26
3.1.3	Metode pendekatan penelitian.....	28
3.2	Populasi Dan Penentuan Sempel.....	28
3.2.1	Populasi.....	28
3.2.2	Penentuan Sampel.....	29
3.2.3	Teknik Sampling.....	30
3.2.4	Karakteristik Responden Penelitian.....	31
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	31
3.3.1	Jenis Data.....	31
3.3.2	Sumber data.....	311
3.3.2.1	Data Internal Data.....	311
3.3.2.2	Informasi eksternal.....	322
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	322
3.4.1	Teknik Skala.....	322
3.5	Metode Analisis Data.....	33
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	34
3.5.2	Uji Kualitas Data.....	34
3.5.2.1	Uji Validitas.....	34
3.5.2.2	Uji Reliabilitas.....	35
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	35
3.5.3.1	Uji Normalitas.....	36
3.5.3.2	Uji Multikolinearitas.....	36
3.5.3.3	Uji Heterokedastisitas.....	36
3.6	Pengujian hipotesis.....	37
3.6.1	Uji regresi berganda.....	37

3.6.2	Uji Koefisien Determinasi.....	38
3.6.3	Uji Statistik F	38
3.6.4	Uji t (t-test).....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		39
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	39
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
4.1.3	Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan	41
4.1.4	Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan responden.....	42
4.2	Analisis Data	43
4.4.1	Uji Statistik Deskriptif	43
4.3	Uji Kualitas Data	45
4.3.1	Uji validitas	45
4.3.2	Uji reliabilitas.....	47
4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	48
4.4.1	Hasil Uji Normalitas	48
4.4.2	Uji Multikolinearitas	49
4.4.3	Uji heteroskedastisitas.....	50
4.5	Uji Hipotesis.....	511
4.5.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	511
4.5.2	Uji Koefisien Determinasi (R ²)	522
4.5.3	Uji Statistik F	53
4.5.4	Uji T (test-t).....	54
4.6	Pembahasan hasil penelitian.....	56
BAB V PENUTUP.....		60
5.1	Kesimpulan.....	60
5.2	Keterbatasan	61
5.3	Saran	61
DAFTAR PUSTAKA.....		62
LAMPIRAN.....		66

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1	Definisi Operasional.....	33
Tabel 3.2	Skala Likert	33
Tabel 4.1	Distibusi Pengembalian Kuesioner	39
Tabel 4.2	Klarifikasi Responden berdasarkan Usia	40
Tabel 4.3	Klarifikasi responden berdasarkan jenis kelamin.....	411
Tabel 4.4	Klarifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	422
Tabel 4.5	Klarifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	433
Tabel 4.6	Statistik Deskriptif.....	44
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas.....	45
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 4.9	Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	48
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinearitas.....	49
Tabel 4.11	Hasil Uji Heteroskedastisitas	500
Tabel 4.12	Persamaan Regresi Linear Berganda	511
Tabel 4.13	Hasil Uji Koefisien Determinasi R ²	533
Tabel 4.14	Hasil Uji Statistik F.....	54
Tabel 4.15	Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	55

\

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	21
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Surat Rekomendasi.....	66
Lampiran 2	: Surat Izin Penelitian	667
Lampiran 3	: Kuesioner.....	668
Lampiran 4	: Hasil Uji Validitas	72
Lampiran 5	: Hasil Uji Reliabilitas	76
Lampiran 6	: Hasil Uji Deskriptif	77
Lampiran 7	: Hasil Uji normalitas.....	78
Lampiran 8	: Hasil Uji Multikolinearitas	78
Lampiran 9	: Hasil Uji Heteroskedasitas	79
Lampiran 10	: Hasil Uji Hipotesis	799