

PENGARUH TINGKAT PENGETAHUAN PAJAK, SANKSI PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

**(Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di
KPP Pratama Semarang Gayamsari)**



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:

Elroy Garimbanua Zebua
40011420650287

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
AKUNTANSI PERPAJAKAN
DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2024**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Elroy Garimbanua Zebua
Nomor Induk Mahasiswa : 40011420650287
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir/Skripsi **PENGARUH TINGKAT PENGETAHUAN
PAJAK, SANKSI PAJAK, DAN KUALITAS
PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP
TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI**

Semarang, 31 Mei 2024
Dosen Pembimbing



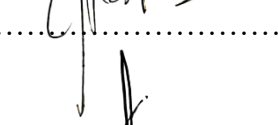


Maya Aresteria, S.E., M.Si., Ak.
NIP. 198707122019032013

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Elroy Garimbanua Zebua
Nomor Induk Mahasiswa : 40011420650287
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir/Skripsi : **PENGARUH TINGKAT PENGETAHUAN PAJAK, SANKSI PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 24 Juni 2024

Tim Penguji

1. Maya Aresteria, S.E., M.Si., Ak. (.....)
2. Rifki Adhi Prasetyo, S.E., M.Ak. (.....)
3. Prof. Dr. Muchamad Syafruddin, M.Si., Akt. (.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Elroy Garimbanua Zebua, menyatakan bahwa tugas akhir/skripsi dengan judul: **“Pengaruh Tingkat Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”**, 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, 31 Mei 2024
Yang membuat pernyataan,



Elroy Garimbanua Zebua
NIM. 40011420650287

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of the level of tax knowledge, tax sanctions, and the quality of tax services on the level of compliance of individual taxpayers registered at KPP Pratama Semarang Gayamsari (Study of Individual Taxpayers Registered at KPP Pratama Semarang Gayamsari).

This research uses quantitative research methods. The number of samples used in this research was 100 respondents who were individual taxpayers registered at KPP Pratama Semarang Gayamsari. The data collection technique in this research was carried out by distributing questionnaires both online and offline to respondents who met predetermined criteria. The results of the questionnaire are processed, then the quality is tested using validity and reliability tests. Then tested with the classic assumption test, as well as hypothesis testing with multiple linear regression tests, coefficient of determination tests, f tests, and t tests, using the SPSS program application, version 26.

The results of this research indicate that the level of tax knowledge and the quality of tax services have a positive and significant effect on the level of individual taxpayer compliance. Meanwhile, tax sanctions do not have a positive and significant effect on the level of compliance of individual taxpayers. Based on the results of this research, it can be concluded that the higher the level of tax knowledge and the quality of tax services, the higher the level of individual taxpayer compliance. Meanwhile, high or low tax sanctions have no effect on the level of individual taxpayer compliance.

Keywords: *Individual Taxpayer Compliance Level, Level of Tax Knowledge, Tax Sanctions, Quality of Tax Services*

ABSTRAK

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat pengetahuan pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Gayamsari (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Semarang Gayamsari).

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden yang merupakan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Gayamsari. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner baik secara daring maupun luring kepada responden yang sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. Hasil dari kuesioner tersebut diolah, kemudian diuji kualitasnya dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Kemudian diuji dengan uji asumsi klasik, serta uji hipotesis dengan uji regresi linear berganda, uji koefisien determinasi, uji f, dan uji t, dengan menggunakan aplikasi program SPSS versi 26.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan sanksi pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan perpajakan, maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan tinggi atau rendahnya sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata kunci: Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, Tingkat Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa karena kasih dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Tingkat Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”** sebagai salah satu syarat dalam rangka memperoleh gelar D4 atau Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan pada Departemen Bisnis dan Keuangan, Fakultas Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.

Penulis sadar bahwa terdapat banyak pihak yang membantu dan membimbing penulis dalam proses menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Dengan demikian, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan bimbingan, bantuan, dan kontribusi dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Diponegoro
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Budiyo, M.Si. selaku Dekan Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro
3. Bapak Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si. selaku Ketua Departemen Bisnis dan Keuangan Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro
4. Bapak Drs. Dul Muid, S.E., M.Si., Akt. selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan Universitas Diponegoro serta Dosen Wali yang telah memberikan dukungannya,
5. Ibu Maya Aresteria S.E., M.Si. Ak. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran, kritik, dan bimbingannya yang sangat berharga selama penyusunan skripsi ini,
6. Seluruh Dosen Program Studi Akuntansi Perpajakan Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama proses kuliah dan penyusunan skripsi ini,
7. Seluruh pegawai di KPP Pratama Semarang Gayamsari yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dan wawasan kepada penulis selama melaksanakan

kegiatan magang yang berlanjut dalam pengambilan data untuk keberlangsungan penyusunan skripsi ini,

8. Kedua orang tua penulis, Yulianus Zebua dan Alvina Christine Zebua yang senantiasa memberikan bantuan dalam kebutuhan penulis, dukungan, serta doa yang tiada hentinya dalam penyusunan skripsi ini,
9. Kedua saudara penulis, Christ Morani Zebua dan Citra Olani Zebua yang telah memberikan bantuan, dukungan serta doa dalam penyusunan skripsi ini,
10. Teman-teman penulis, Miracle Immanuela Sabatini Hutabarat, Varxia Helena Hutajulu, dan Siti Anisah Azzahra yang memberikan dukungan dan bantuan dalam proses penyusunan skripsi ini,
11. Teman-teman KKN penulis, KKN Tim II Universitas Diponegoro 2022/2023 Desa Gandarum yang telah memberikan semangat dan motivasi,
12. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam proses penyusunan skripsi ini yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu.

Penulis dapat menyelesaikan penulisan dan penyusunan skripsi ini berkat dukungan yang diberikan oleh semua pihak. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca sekalian.

Semarang, 31 Mei 2024



Elroy Garimbanua Zebua

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
ABSTRACT	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.....	10
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	11
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	11
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	11
1.4 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	14
2.1.1 Pajak.....	14
2.1.2 Wajib Pajak Orang Pribadi.....	19
2.1.3 SPT Tahunan.....	20

2.1.4	<i>Theory of Planned Behaviour</i>	21
2.1.5	<i>Attribution Theory</i>	23
2.1.6	<i>Compliance Theory</i>	25
2.1.7	Kepatuhan Wajib Pajak	26
2.1.8	Tingkat Pengetahuan Pajak	29
2.1.9	Sanksi Pajak.....	32
2.1.10	Kualitas Pelayanan Perpajakan.....	35
2.1.11	Penelitian Terdahulu.....	38
2.2	Kerangka Pemikiran	45
2.3	Hipotesis	46
2.3.1	Pengaruh Tingkat Pengetahuan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	46
2.3.2	Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	48
2.3.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	50
BAB III METODE PENELITIAN		52
3.1	Definisi Operasional Variabel	52
3.2	Populasi dan Sampel.....	55
3.2.1	Populasi	55
3.2.2	Sampel	55
3.3	Jenis dan Sumber Data	57
3.4	Metode Pengumpulan Data	60
3.5	Metode Analisis	60
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	60
3.5.2	Uji Kualitas Data	61

3.5.3	Uji Asumsi Klasik	64
3.6	Pengujian Hipotesis	65
3.6.1	Analisis Regresi Linear Berganda	65
3.6.2	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	66
3.6.3	Uji Simultan (Uji F).....	66
3.6.4	Uji Parsial (Uji T)	67
BAB IV	HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	68
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	68
4.2	Analisis Data.....	72
4.2.1	Hasil Uji Analisis Deskriptif	72
4.3	Hasil Uji Kualitas Data.....	74
4.3.1	Uji Validitas.....	74
4.3.2	Uji Reliabilitas	75
4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik	76
4.4.1	Uji Normalitas	76
4.4.2	Uji Multikolinearitas.....	79
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas	81
4.5	Hasil Uji Hipotesis.....	83
4.5.1	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	83
4.5.2	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	85
4.5.3	Hasil Uji F	86
4.5.4	Hasil Uji T	87
4.6	Analisis dan Pembahasan Hasil Penelitian	88
4.6.1	Pengaruh Kualitas Tingkat Pengetahuan Pajak (X1) terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y).....	88

4.6.2	Pengaruh Sanksi Pajak (X2) terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	90
4.6.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan (X3) terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	91
BAB V PENUTUP		93
5.1	Kesimpulan	93
5.2	Keterbatasan	94
5.3	Saran	95
DAFTAR PUSTAKA		97
LAMPIRAN		103

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan PPh Orang Pribadi Karyawan Tahun 2019 - 2022.....	3
Tabel 1.2	Realisasi Pelaporan SPT Pada KPP Pratama Semarang Gayamsari Tahun 2018 - 2022.....	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	38
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	52
Tabel 3.2	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	58
Tabel 3.3	Skala Likert.....	60
Tabel 4.1	Distribusi Sampel.....	68
Tabel 4.2	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
Tabel 4.3	Data Responden Berdasarkan Umur.....	70
Tabel 4.4	Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	70
Tabel 4.5	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	71
Tabel 4.6	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	72
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas.....	74
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas.....	76
Tabel 4.9	Hasil Uji Normalitas.....	77
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinearitas.....	80
Tabel 4.11	Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Park).....	82
Tabel 4.12	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	83
Tabel 4.13	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	85
Tabel 4.14	Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	86
Tabel 4.15	Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji T).....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	45
Gambar 4.1	Uji Normalitas Grafik Histogram.....	78
Gambar 4.2	Uji Normalitas Grafik P-P Plot.....	79
Gambar 4.3	Uji Heteroskedastisitas (<i>Scatterplot</i>).....	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1:	Surat Permohonan Izin Penelitian.....	103
Lampiran 2:	Surat Tanda Terima Izin Penelitian.....	104
Lampiran 3:	Kuesioner Penelitian.....	105
Lampiran 4:	Hasil Akhir Pengolahan Data Kuesioner.....	109
Lampiran 5:	Hasil Uji Validitas.....	121
Lampiran 6:	Hasil Uji Reliabilitas.....	125
Lampiran 7:	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	126
Lampiran 8:	Hasil Uji Normalitas.....	126
Lampiran 9:	Hasil Uji Multikolinearitas.....	128
Lampiran 10:	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	128
Lampiran 11:	Hasil Uji Hipotesis.....	129