

**ANALISIS PENGARUH PENGETAHUAN
PAJAK, KUALITAS LAYANAN PAJAK, DAN
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP
PELAPORAN SPT PPH ORANG PRIBADI**

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



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:

Varxia Helena Hutajulu

40011420650276

PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)

AKUNTANSI PERPAJAKAN

SEKOLAH VOKASI

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2024

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Nama Penyusun : **Varxia Helena Hutajulu**

Nomor Induk Mahasiswa : 40011420650276

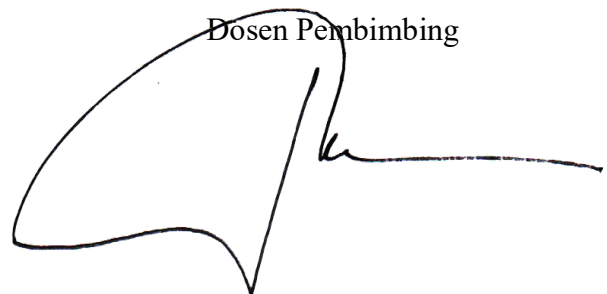
Fakultas : Sekolah Vokasi

Program Studi : Akuntansi Perpajakan

Judul Tugas Akhir/Skripsi : Analisis Pengaruh Pengetahuan Pajak,
Kualitas layanan Pajak, Dan Sanksi Pajak
Terhadap Pelaporan SPT PPH Orang Pribadi
(Studi Wajib Pajak Orang Pribadi yang
Terdaftar Di KPP Pratama Semarang
Selatan)

Semarang, 07 Agustus 2024

Dosen Pembimbing



Apip, S.E., M.Si.

NIP. 197811162001121001

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : **Varxia Helena Hutajulu**

Nomor Induk Mahasiswa : 40011420650276

Fakultas : Sekolah Vokasi

Program Studi : Akuntansi Perpajakan

Judul Tugas Akhir/Skripsi : Analisis Pengaruh Pengetahuan Pajak,
Kualitas Layanan Pajak, dan Sanksi
Perpajakan Terhadap Pelaporan SPT PPH
Orang Pribadi (Studi Pada Wajib Pajak
Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP
Pratama Semarang Selatan).

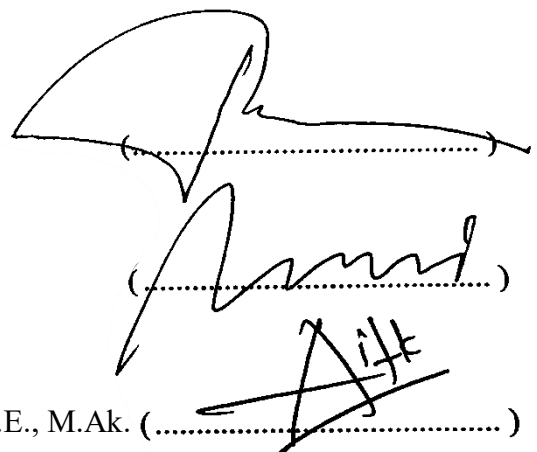
Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal

Tim Penguji

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

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

3. Raden Roro Diana Atika Ghozali S.E., M.Ak. (.....)



PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Varxia Helena Hutajulu, menyatakan bahwa tugas akhir/skripsi dengan judul: Analisis Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Layanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Pelaporan SPT PPH Orang Pribadi (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan) 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, 07 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Varxia Helena Hutajulu

NIM. 40011420650276

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of tax knowledge, quality of tax services, and tax sanctions on the reporting of individual income tax returns registered at KPP Pratama Semarang Selatan (Study on Individual Taxpayers Registered at KPP Pratama Semarang Selatan).

*This study uses a quantitative research method. The number of samples used in this study is 100 respondents who are individual taxpayers registered at KPP Pratama Semarang Selatan. The data collection technique in this study was carried out by distributing questionnaires both online and offline to respondents in accordance with the criteria that had been determined. The results of the questionnaire were processed, then tested for quality with validity tests and reliability tests. Then it was tested with a classical assumption test, as well as a hypothesis test with a multiple linear regression test, a determination coefficient test, an *f* test, and a *t* test, using the SPSS version 26 program application.*

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

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

ABSTRAK

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan pajak, kualitas layanan pajak, dan sanksi pajak terhadap pelaporan spt pph orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan).

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 Selatan. 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 pengetahuan pajak dan kualitas layanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelaporan spt pph orang pribadi. Sedangkan sanksi pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelaporan spt pph orang pribadi. Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan pajak dan kualitas layanan pajak, maka akan semakin tinggi tingkat pelaporan spt pph 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 **“Analisis Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Layanan Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Pelaporan SPT PPH 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. Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Diponegoro
2. Prof. Dr. Ir. Budiyo, M.Si. selaku Dekan Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro
3. Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si. selaku Ketua Departemen Bisnis dan Keuangan Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro
4. Drs. Dul Muid, S.E., M.Si., Akt. selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan Universitas Diponegoro,
5. Apip S.E., M.Si. Ak. selaku Dosen Pembimbing serta Dosen Wali yang telah memberikan dukungan, 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 Selatan yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dan wawasan kepada penulis selama melaksanakan pengerjaan skripsi,
8. Kedua rang tua serta saudara penulis, Marudut Hutajulu, Mariana Silalahi, dan Filipus Dolly Johansen Hutajulu yang senantiasa memberikan bantuan

dalam kebutuhan penulis, dukungan, serta doa yang tiada hentinya dalam penyusunan skripsi ini,

9. Teman-teman penulis, Miracle Immanuela Sabatini Hutabarat, Elroy Garimbanua Zebua, dan Siti Anisah Azzahra (Grup Foto Bali), yang memberikan dukungan dan bantuan dalam proses penyusunan skripsi ini,
10. Teman-teman penulis, Veronika Lucita, Maria Brigita Seran Taek, Immely Setiawati, dan Oktarini Shennia Cahyani S.H (Grup Awdudu), yang memberikan dukungan dan bantuan dalam proses penyusunan skripsi ini
11. Teman-teman penulis, Yolanda Natalia Filisti Nainggolan, Kezia Sabina Utari, Ages Natasia, Ananda Salsabila, Rizki Nurul Eka Febriana, Georgia Maretha, dan seluruh teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu namanya yang memberikan dukungan dan bantuan dalam proses penyusunan skripsi ini
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, 7 Agustus 2024



Varxia Helena Hutajulu

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	i
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
1.4 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II PEMBAHASAN	12
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu	12
2.1.1 Teori Perilaku Terencana	12
2.1.2 Teori Atribusi	13
2.1.3 Teori Pembelajaran Sosial	14
2.1.4 Pengetahuan Pajak.....	15
2.1.5 Kualitas Pelayanan	17
2.1.6 Sanksi Perpajakan.....	19
2.1.7 Kesadaran Wajib Pajak.....	25
2.1.8 Penelitian Terdahulu.....	27
2.2 Kerangka Pemikiran.....	31
2.3 Hipotesis	33

BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Definisi Operasional Variabel	38
3.2 Populasi dan Sampel	41
3.2.1 Populasi	41
3.2.2 Sampel	41
3.3 Jenis dan Sumber Data	43
3.4 Metode Pengumpulan Data	46
3.5 Metode Analisis	47
3.5.1 Analisis Deskriptif	47
3.5.2 Uji Kualitas Data	48
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	49
3.6 Pengujian Hipotesis	51
3.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda	51
3.6.2 Uji Koefisien Determinasi	52
3.6.3 Uji Simultan (Uji F)	52
3.6.4 Uji Parsial (Uji T)	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	54
4.2 Analisis Data	58
4.2.1 Hasil Uji Analisis Deskriptif	58
4.3 Hasil Uji Kualitas Data	60
4.3.1 Uji Validitas	60
4.3.2 Uji Reliabilitas	62
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	63
4.4.1 Uji Normalitas	63
4.4.2 Uji Multikolinieritas	66
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	67
4.5 Hasil Uji Hipotesis	68
4.5.1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	68

4.5.2 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	70
4.5.3 Hasil Uji F	71
4.5.4 Hasil Uji T	72
4.6 Analisis dan Hasil Pembahasan Hasil Penelitian.....	73
4.6.1 Pengaruh Tingkat Pengetahuan Pajak (X1) Terhadap Pelaporan SPT PPH Orang Pribadi(Y)	73
4.6.2 Pengaruh Kualitas Layanan Pajak (X2) Terhadap Pelaporan SPT PPH Orang Pribadi(Y)	74
4.6.3 Pengaruh Sanksi Pajak (X3) Terhadap Pelaporan SPT PPH Orang Pribadi(Y).....	75
BAB V PENUTUP	77
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Keterbatasan	79
5.3 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2018-2022	2
Tabel 1.2	Data Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Tahun 2018-2022 KPP Pratama Semarang Selatan.....	3
Tabel 2.1	Sanksi Administratif	21
Tabel 2.2	Sanksi Administratif 2% per Bulan	22
Tabel 2.3	sanksi Administratif Kenaikan 50% dan 100%.....	23
Tabel 2.4	Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	38
Tabel 3.2	Kisi-kisi Instrumen Penelitian	44
Tabel 3.3	Skala Likert	46
Tabel 4.1	Distribusi Sampel.....	54
Tabel 4.2	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4.3	Data Responden Berdasarkan Umur	56
Tabel 4.4	Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	57
Tabel 4.5	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	57
Tabel 4.6	Hasil Uji Statistik Deskriptif	59
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas	61
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas.....	62
Tabel 4.9	Hasil Uji Normalitas	63
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinieritas	66
Tabel 4.11	Hasil Linear Berganda Pengaruh X1, X2, X3 Terhadap Y	68
Tabel 4.12	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	70
Tabel 4.13	Hasil Uji Sinifikansi Simultan (Uji F)	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 4.1 Uji Normalitas Grafik Histogram	64
Gambar 4.2 Uji Normalitas Grafik P-P Plot.....	65
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Permohonan Izin Penelitian.....	89
Lampiran 2: Surat Tanda Terima Izin Penelitian.....	90
Lampiran 3: Kuesioner Penelitian.....	91
Lampiran 4: Hasil Akhir Pengolahan Data Kuesioner.....	94
Lampiran 5: Hasil Uji Validitas.....	106
Lampiran 6: Hasil Uji reliabilitas	110
Lampiran 7: Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	111
Lampiran 8: Hasil Uji Normalitas.....	111
Lampiran 9: Hasil Uji Multikolinearitas	113
Lampiran 10: Hasil Uji Heteroskedastisitas	113
Lampiran 11: Hasil Uji Hipotesis	114