

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

**(Studi Empiris di Kantor Pelayanan Pajak Pratama
Semarang Barat)**



TUGAS AKHIR

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

Universitas Diponegoro

Disusun Oleh :

DANAN HUMBERTO PUTRA

40011421650206

PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)

AKUNTANSI PERPAJAKAN

DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN

SEKOLAH VOKASI

UNIVERSITAS DIPONEGORO

2025

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama Penyusun : Danan Humberto Putra

Nomor Induk Mahasiswa : 40011421650206

Fakultas : Sekolah Vokasi

Program Studi : Akuntansi Perpajakan

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK,
SANKSI PERPAJAKAN, DAN PEMAHAMAN
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (STUDI
EMPIRIS DI KANTOR PELAYANAN
PRATAMA SEMARANG BARAT)**

Semarang,.....

Dosen Pembimbing

Alfita Rakhmayani, S.E., M.Ak.

NIP. 199209302020122017

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Danan Humberto Putra

Nomor Induk Mahasiswa : 40011421650206

Fakultas : Sekolah Vokasi

Program Studi : Akuntansi Perpajakan

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, DAN PEMAHAMAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (STUDI EMPIRIS DI KANTOR PELAYANAN PRATAMA SEMARANG BARAT)**

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 30 Juni 2025

Tim Penguji :

1. Alfita Rakhmayani, S.E., M.Ak. ()

2. Eiffeliena Nur'aini Fisikaningputri ()
Purwienanti, S.E., Akt., M.M.,
M.Fin.An.

3. Sigit Munandar, M.Ak. ()

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Danan Humberto Putra, menyatakan bahwa tugas akhir dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris di Kantor Pelayanan Pratama Semarang Barat) 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 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 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,.....

Yang membuat pernyataan,

Danan Humberto Putra

40011421650206

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Barat). Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 115 responden yang merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Barat, dimana pemilihan sampel diambil berdasarkan kriteria yang telah dilakukan. 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 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sanksi perpajakan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan pemahaman perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata Kunci : Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Pemahaman Perpajakan.

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of Tax Service Quality, Tax Sanctions, and Tax Understanding on the Compliance of Individual Taxpayers (An Empirical Study on Individual Taxpayers at the West Semarang Primary Tax Service Office). This research is a quantitative study. The sample used in this study consisted of 115 respondents who are Individual Taxpayers registered at the West Semarang Primary Tax Service Office, selected based on predetermined criteria. Data collection was conducted by distributing questionnaires to the respondents. The questionnaires were tested for validity and reliability, and the data were analyzed using classical assumption tests, multiple linear regression, coefficient of determination test, F-test, and t-test with the SPSS version 26 software. The results of this study indicate that tax service quality has a positive and significant effect on individual taxpayer compliance, tax sanctions have a negative and significant effect on individual taxpayer compliance, and tax understanding does not have a significant effect on individual taxpayer compliance.

Keywords: Taxpayer Compliance, Tax Service Quality, Tax Sanctions, Tax Understanding.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat karunianya yang melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris di Kantor Pelayanan Pratama Semarang Barat)" sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pada Program Studi Akuntansi Perpajakan, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.

Penyusunan skripsi ini tentu tidak lepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar – besarnya kepada :

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. Apip S.E, M.Si selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan Universitas Diponegoro,
4. Alfita Rakhmayani, S.E., M.Ak. Selaku Dosen Pembimbing yang sudah membantu, meluangkan waktu, dan selalu membimbing selama melakukan penulisan skripsi.

5. Dosen Wali serta seluruh Dosen Program Studi Akuntansi Perpajakan Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama proses kuliah dan penyusunan skripsi ini.
6. Terima Kasih kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan penulis kekuatan dan ketegaran selama mengerjakan Tugas Akhir hingga tuntas.
7. Terima Kasih kepada Mama, Papa, Kakak, Adik yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis untuk tetap mengerjakan Tugas Akhir ini sampai tuntas.
8. Terima Kasih kepada teman – teman (monica, chika, azmi, salsa, tara, dewa, shakira, perly, vigo) dan grup “Peace, Equality, Love, Emphaty, and Respect” (anjas, bernandhus, ilham, makky, ashari, nopal, apip, zainuri, gilang, bagus) yang telah mendukung penulis untuk mengerjakan Tugas Akhir ini sampai tuntas.
9. Terima Kasih kepada Bernandhus Cahya Putra yang telah menemani penulis dari awal hingga akhir perkuliahan dan juga mendukung penulis dalam mengerjakan Tugas Akhir hingga selesai, sekiranya pertemanan kita bisa selamanya.
10. Terima kasih kepada Audrey Jessica Carla Najoan yang telah memberikan kasih sayang dan cinta untuk penulis dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini sampai tuntas.
11. Dan yang terakhir, Terima Kasih kepada diri saya sendiri, yang tetap percaya dengan potensi dan kemampuan yang saya miliki sehingga mampu

menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan segala upaya dan hambatan yang telah dilewati.

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	12
1.3.1 Tujuan Penelitian	12
1.3.2 Manfaat Penelitian	12
1.4 Sistematika Penulisan	14
BAB II	16
KAJIAN PUSTAKA	16
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu	16
2.1.1 Theory of Planned Behavior (TPB)	16
2.1.2 Teori Kepatuhan (<i>Compliance Theory</i>).....	18
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak	19
2.1.4 Kualitas Pelayanan Pajak	21
2.1.5 Sanksi Perpajakan	23
2.1.6 Pemahaman Perpajakan.....	26
2.1.7 Wajib Pajak Orang Pribadi	28
2.1.8 Penelitian Terdahulu	30
2.2 Kerangka Pemikiran	37

2.3 Hipotesis	38
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	38
2.3.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	39
2.3.3 Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	40
BAB III	41
METODE PENELITIAN	41
3.1 Definisi Operasional Variabel.....	41
3.2 Populasi dan Sampel.....	43
3.2.1 Populasi	43
3.2.3 Sampel	44
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	46
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	48
3.5 Metode Analisis.....	49
3.5.1 Analisis Deskriptif.....	49
3.5.2 Uji Kualitas Data.....	49
3.5.2.1 Uji Validitas	49
3.5.2.2 Uji Reliabilitas	50
3.6 Analisis Regresi Linear Berganda	51
3.7 Uji Asumsi Klasik	52
3.7.1 Uji Normalitas.....	52
3.7.2 Uji Multikolinearitas	53
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas	53
3.8 Pengujian Hipotesis	53
3.8.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	53
3.8.2 Uji Simultan (Uji F)	54
3.8.4 Uji Parsial (Uji T)	54
BAB IV	55
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	55
4.2 Analisis Data	58

4.2.1 Hasil Uji Analisis Deskriptif	59
4.3 Hasil Uji Kualitas Data	60
4.3.1 Hasil Uji Validitas	60
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	62
4.3.3 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	63
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	65
4.4.1 Uji Normalitas	65
4.4.2 Uji Multikolinieritas	68
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	69
4.5 Hasil Uji Hipotesis	70
4.5.1 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	70
4.5.2 Hasil Uji F	71
4.5.3 Hasil Uji T	72
4.6 Analisis dan Pembahasan Hasil Penelitian	75
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak (X_1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	75
4.6.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan (X_2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	77
4.6.3 Pengaruh Pemahaman Perpajakan (X_3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	79
BAB V	81
PENUTUP	81
5.1 Kesimpulan	81
5.2 Keterbatasan	82
5.3 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	90

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Realisasi Penyampaian SPT Tahunan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (Kanwil DJP) Jawa Tengah I Tahun 2021 – 2023.....	3
Tabel 1. 2 WPOP Laporan dan Bayar KPP Pratama Semarang Barat.....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	41
Tabel 3. 2 Kisi – Kisi Instrumen Penelitian.....	46
Tabel 3. 3 Skor Skala Likert	48
Tabel 4. 1 Distribusi Sampel	55
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Umur	56
Tabel 4. 4 Data Responden Berdasarkan Terdaftar di KPP Semarang Barat	57
Tabel 4. 5 Data Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	57
Tabel 4. 6 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	58
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas	61
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas.....	62
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinieritas	69
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser)	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 4. 1 Hasil Uji Statistik Deskriptif	59
Gambar 4. 2 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	63
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas	66
Gambar 4. 4 Uji Normalitas Grafik P-P Plot	67
Gambar 4. 5 Uji Normalitas Grafik Histogram	68
Gambar 4. 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi	71
Gambar 4. 7 Hasil Uji Signifikansi Simultan (F).....	72
Gambar 4. 8 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji T)	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Surat Izin Penelitian.....	90
Lampiran 1. 2 Surat Izin Riset	91
Lampiran 1. 3 Kuesioner	92
Lampiran 1. 4 Rekapitulasi Data Hasil Kuesioner.....	97
Lampiran 1. 5 Hasil Uji Validitas	98
Lampiran 1. 6 Hasil Uji Reliabilitas	98
Lampiran 1. 7 Hasil Uji Statistik Deskriptif	98
Lampiran 1. 8 Hasil Uji Normalitas.....	98
Lampiran 1. 9 Hasil Uji Multikolinieritas	98
Lampiran 1. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	98
Lampiran 1. 11 Hasil Uji Hipotesis.....	98