

**PENGARUH *TAX AMNESTY*, KUALITAS
PELAYANAN FISKUS & SANKSI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI
(STUDI PADA KPP PRATAMA CANDISARI
SEMARANG)**



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 :

Sinta Meta Lia

40011419650110

PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)

AKUNTANSI PERPAJAKAN

DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN

SEKOLAH VOKASI

UNIVERSITAS DIPONEGORO

2023

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR / SKRIPSI

Nama Penyusunan : Sinta Meta Lia

Nomor Induk Mahasiswa : 40011419650110

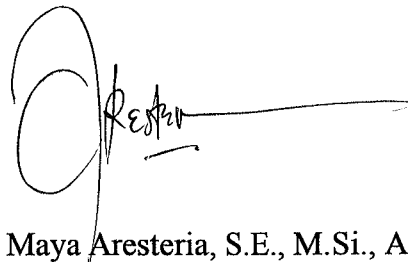
Fakultas : Sekolah Vokasi

Program Studi : D4 Akuntansi Perpajakan

Judul Tugas Akhir / Skripsi : Pengaruh *Tax amnesty*, Kualitas Pelayanan Fiskus,
Sanksi Pajak Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi
(Studi Pada KPP Pratama Candisari Semarang)

Semarang, 13 Juni 2023

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Maya Aresteria', with a long horizontal line extending to the right.

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

NIP. 198707122019032013


PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusunan : Sinta Meta Lia
Nomor Induk Mahasiswa : 40011419650110
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : D4 Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir / Skripsi : Pengaruh *Tax amnesty*, Kualitas Pelayanan Fiskus,
Sanksi Pajak Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi
(Studi Pada KPP Pratama Candisari Semarang)

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 06 Juli 2023

Tim Penguji :

1. Maya Aresteria, S.E., M.Si., Ak

()

2. Deddy Sulestiyono, S.E.,S.T.,MM

()

3. Eiffeliena N.F.P.,S.E.,Akt.,M.M.,M.Fin.An (

()

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR / SKRIPSI

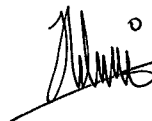
Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Sinta Meta Lia, menyatakan bahwa tugas akhir/skripsi dengan judul : Pengaruh *Tax amnesty*, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi KPP Pratama Candisari Semarang) yang disusun untuk melengkapi persyaratan menjadi Sarjana 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 lainnya.

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 orang lain seolah – olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 13 Juni 2023

Yang membuat pernyataan



Sinta Meta Lia

40011419650110

ABSTRAK

Sinta Meta Lia, 40011419650110

PENGARUH *TAX AMNESTY*, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (STUDI PADA KPP PRATAMA CANDISARI SEMARANG)

Skripsi, Jurusan D4 Akuntansi Perpajakan, Fakultas Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro, 2023.

Kata kunci : *Tax amnesty*, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi tentang *tax amnesty*, kualitas pelayanan fiskus, sanksi pajak terhadap wajib pajak orang pribadi tahun 2023 di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Candisari Semarang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner dan diukur dengan menggunakan skala ordinal. Populasi penelitian adalah wajib pajak orang pribadi yang telah melakukan pembayaran atau pelaporan SPT di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Candisari Semarang sebanyak 47.075 orang. Pengambilan sampel menggunakan rumus *Slovin* yang diperoleh jumlah minimal sampel wajib pajak orang pribadi sebanyak 100 orang. Metode pemilihan sampel menggunakan *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan penilaian peneliti mengenai siapa saja yang pantas atau memenuhi kriteria dijadikan sampel. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS 26 *for Windows*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *tax amnesty* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

ABSTRACT

Sinta Meta Lia, 40011419650110

“THE INFLUENCE OF TAX AMNESTY, QUALITY OF PHYSICIAN SERVICES, TAX SANCTIONS ON INDIVIDUAL TAXPAYER COMPLIANCE IN CANDISARI SEMARANG SMALL TAX OFFICE”

Keyword : Tax amnesty, Quality of Tax Service, Tax Sanctions, Individual Taxpayer Compliance

This study aims to analyze perceptions about tax amnesty, quality of tax services, tax sanctions against individual taxpayers in 2023 at the Pratama Candisari Tax Service Office (KPP) Semarang. This research is a quantitative study using primary data obtained from questionnaires and measured using an ordinal scale. The research population is individual taxpayers who have made payments or reported SPT at the Pratama Candisari Semarang Tax Service Office (KPP) of 47,075 people. Sampling used the Slovin formula to obtain a minimum sample of 100 individual taxpayers. The sample selection method uses purposive sampling, namely sampling based on the researcher's assessment of anyone who deserves or meets the criteria to be sampled. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis using SPSS 26 for Windows. The results showed that the tax amnesty variable did not have a significant effect on individual taxpayer compliance, the quality of tax services, and tax sanctions had a significant effect on individual taxpayer compliance.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi sebagai syarat untuk menyelesaikan jenjang D4 – Akuntansi Perpajakan dengan judul **“Pengaruh *Tax amnesty*, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kpp Pratama Candisari Semarang)”**

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Terapan di Universitas Diponegoro. Adapun proses selama penyusunan skripsi yang saya buat ini tidak lepas dari bimbingan berbagai pihak, bantuan dan dukungan materil maupun moril dari orang – orang terdekat yang ada di lingkungan sekitar saya secara langsung maupun tidak langsung yang tentunya membantu melancarkan skripsi ini hingga selesai.

Maka dari itu saya mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa atas berkah dan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum. selaku Rektor Universitas Diponegoro
3. Bapak Prof. Dr. Ir. Budiyono, M.Si. selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang.
4. Bapak Drs. Dul Muid, M.Si., Akt. selaku Ketua Program Studi Diploma IV Akuntansi Perpajakan Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang.
5. Ibu Maya Aresteria, S.E., M.Si., Ak. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu guna memberikan pengarahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Diponegoro yang selama ini telah memberikan ilmu yang berarti kepada penulis.
7. Keluarga saya yang terkasih, Lasno (Bapak), Sukasih (Ibu). Siti Nur Hidayani (Adik). Terimakasih atas kasih sayang keluarga yang tidak

pernah putus untuk mendukung saya dari awal jenjang Pendidikan sampai saya boleh mengakhiri perkuliahan sampai saat ini.

8. Seluruh teman – teman kuliah di Universitas Diponegoro kelas B yang senantiasa memberikan dukungan dan sebagai tempat berbagai pengetahuan sehingga penulis ini berjalan lancar.
9. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Candisari Semarang yang telah memberikan izin sebagai objek penelitian, khususnya bagi pejabat di Bagian Umum dan Bagian Pengolahan Data & Informai yang telah membantu saya untuk melaksanakan penelitian disini serta Wajib Pajak yang telah ikut partisipasi untuk mengisi kuesioner yang disebarakan.
10. Kepada semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungan doa, kerjasama dan bantuannya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangannya, oleh karena itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran membangun. Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini boleh bermanfaat serta menambah wawasan dan pengetahuan baik bagi penulis dan para pembaca.

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR / SKRIPSI	i
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR / SKRIPSI	iii
<i>ABSTRAK</i>	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR GRAFIK.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	8
1.4 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu	11
2.1.1 Theory of Planned Behavior (TPB).....	11
2.1.2 Pajak.....	12
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	13
2.1.4 Pengampunan Pajak (Tax amnesty).....	14
2.1.5 Kualitas Pelayanan Fiskus	16
2.1.6 Sanksi Pajak.....	17

2.1.7 Penelitian terdahulu	17
2.2 Kerangka Pemikiran	22
2.3 Hipotesis Penelitian.....	24
2.3.1 Pengaruh Tax amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	24
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	25
2.3.3 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Identifikasi Variabel	28
3.2 Populasi dan Sampel	32
3.3 Jenis dan Sumber Data	34
3.4 Metode Pengumpulan Data	35
3.5 Metode Analisis.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	47
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	47
4.1.1.1 Sejarah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Candisari Semarang	47
4.1.1.2 Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Candisari Semarang.....	48
4.1.1.3 Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Candisari Semarang	49
4.1.1.4 Tugas dan Fungsi Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Candisari Semarang	50
4.2 Analisis Data	52
4.2.1 Statistik Deskriptif Kuesioner.....	52

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	55
4.2.5 Statistik Deskriptif Data.....	56
4.2.6 Uji Kualitas Data	58
4.2.7 Uji Asumsi Klasik.....	63
4.2.8 Uji Analisis Regresi Linear Berganda	67
4.2.8 Uji Hipotesis	68
4.3 Interpretasi Hasil	73
4.3.1 Pengaruh Tax amnesty terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	73
4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	76
4.3.3 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	77
BAB V PENUTUP.....	78
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Keterbatasan	80
5.3 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	31
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	56
Tabel 4.2 Usia Responden.....	57
Tabel 4.3 Pendidikan terakhir Responden	58
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Data.....	60
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Tax amnesty	61
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus.....	62
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Sanksi Pajak	62
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	63
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas <i>Tax amnesty</i>	64
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Fiskus	64
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Sanksi Pajak	65
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	65
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	66
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolonieritas	67
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedasitas	69
Tabel 4.16 Analisis Regresi Linear Berganda.....	70
Tabel 4.17 Hasil Uji Simultan (f).....	72
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	73
Tabel 4.19 Hasil Uji Parsial (t)	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas (Scatter Plot).....	69

DAFTAR GRAFIK

Grafik	Halaman
Grafik 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	56
Grafik 4.2 Usia Responden	57
Grafik 4.3 Pendidikan Terakhir.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	88
Lampiran 2 Uji Validitas.....	96
Lampiran 3 Uji Reabilitas	102
Lampiran 4 Uji Asumsi Klasik	104
Lampiran 5 Uji Regresi Linear Berganda & Uji Hipotesis.....	106
Lampiran 6 Surat Ijin Penelitian	104