

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN FISKUS,
KEPRIBADIAN WAJIB PAJAK, SANKSI
PERPAJAKAN, DAN PENERAPAN E-FILING
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI**

**(Studi Kasus Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang
Candisari)**



SKRIPSI

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

Disusun Oleh :

Wildan Faidhil Falah
40011419650064

**PROGRAM DIPLOMA IV (SARJANA TERAPAN)
AKUNTANSI PERPAJAKAN
DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2023**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Wildan Faidhil Falah
Nomor Induk Mahasiswa : 40011419650064
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir/Skripsi : Analisis Pengaruh Pelayanan Fiskus, Kepribadian
Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Penerapan E-
Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang
Pribadi

Semarang,.....
Dosen Pembimbing



Apip, S.E., M.Si.
NIP : 197811162001121001

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Wildan Faidhil Falah
Nomor Induk Mahasiswa : 40011419650064
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir/Skripsi : Analisis Pengaruh Pelayanan Fiskus, Kepribadian
Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Penerapan E-
Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang
Pribadi

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 6 Juli 2023

Tim Penguji

1. Apip, S.E., M.Si
2. Drs. Agustinus Santosa Adiwibowo, M.Si., Akt
3. Alfita Rakhmayani, S.E., M.Ak



(.....)
(.....)
(.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Wildan Faidhil Falah, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: Analisis Pengaruh Pelayanan Fiskus, Kepribadian Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang disusun untuk melengkapi persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Diploma IV (SI 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, 12 Juni 2023
Yang membuat pernyataan,



Wildan Faidhil Falah
40011419650064

ABSTRAK

Kepatuhan perpajakan merupakan suatu sikap tunduk atau patuh dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban dan melaksanakan hak dalam perpajakannya. Penelitian ini bertujuan untuk menguji apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan menggunakan variabel kualitas pelayanan fiskus, kepribadian wajib pajak, sanksi perpajakan, dan penerapan *e-filing*. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisioner. Model regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah model regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS. Sampel penelitian dipilih dengan menggunakan rumus Slovin dan berdasarkan perhitungan didapat sebanyak 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus, kepribadian wajib pajak, sanksi perpajakan, dan penerapan *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci : *kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, kepribadian wajib pajak, sanksi perpajakan, dan penerapan e-filing*

ABSTRACT

Tax compliance is a submissive or obedient attitude in which the taxpayer fulfills all obligations and exercises his taxation rights. This study aims to examine what are the factors that influence taxpayer compliance by using the variables of tax authorities' service quality, taxpayer personality, tax sanctions, and the application of e-filing. Collecting data in this study using a questionnaire. The regression model used in this study is a multiple linear regression model with the help of the SPSS program. The research sample was selected using the Slovin formula and based on calculations, 100 respondents were obtained. The results showed that the variable quality of tax authorities, the personality of the taxpayer, tax sanctions, and the application of e-filing had a positive and significant effect on taxpayer compliance.

Keywords: taxpayer compliance, tax authorities service quality, taxpayer personality, tax sanctions, and the application of e-filing

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul “Analisis Pengaruh Pelayanan Fiskus, Kepribadian Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi “. Sebagaimana ketentuan yang telah ditetapkan oleh Program Diploma IV Sekolah Vokasi, bahwa penelitian ini merupakan salah satu bentuk persyaratan kelulusan Program Diploma IV (D4).

Dalam penyusunan skripsi ini, tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
2. Nabi besar Muhammad, Rasulullah SAW yang telah memberikan ilmu dan syafaatnya serta mengajarkan manusia dalam kehidupan.
3. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan dalam proses penyusunan penelitian ini berjalan dengan lancar.
4. Drs. Dul Muid, M.Si., Akt., Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Perpajakan
5. Bapak Apip, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberi arahan dan membimbing penulis dalam menulis penelitian ini sehingga berjalan dengan baik.
6. Segenap staff dan Karyawan Prodi D4 Akuntansi Perpajakan yang

membantu administrasi

7. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari dan beserta staffnya yang sudah memberi izin dan membantu penelitian ini hingga dapat berjalan dan terselesaikan dengan baik.
8. Semua teman yang sudah mensupport memberikan doa kepada penulis
9. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu. Semoga semua kebaikan yang telah diperbuat mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Dengan ini, penulis mengucapkan terimakasih untuk semua dukungan, doa, bimbingan dan arahan yang telah diberikan. Penulis dengan senantiasa menerima kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai bekal penulis untuk lebih baik di masa yang akan datang. Akhir kata penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi mahasiswa akuntansi perpajakan.

Penulis



Wildan Faidhil Falah

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	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.....	7
1.3 Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian	7
1.4 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Teori Atribusi	10
2.1.2 <i>Theory of Reasoned Action (TRA)</i>	11
2.1.3 <i>Teori Technology Acceptance Model</i>	12
2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak	14
2.1.5 Kualitas Pelayanan Fiskus.....	15

2.1.6 Kepribadian Wajib Pajak.....	16
2.1.7 Sanksi Perpajakan.....	18
2.1.8 Penerapan Sistem E-Filing	12
2.1.9 Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari.....	21
2.1.10 Penelitian Terdahulu.....	22
2.2 Kerangka Pemikiran.....	27
2.3 Hipotesis.....	28
2.3.1 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan WP	28
2.3.2 Pengaruh Kepribadian WP terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ...	29
2.3.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WP.....	29
2.3.4 Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan WP.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Definisi Operasional Variabel.....	31
3.2 Populasi dan Sampel	34
3.3 Jenis dan Sumber Data	35
3.3.1. Jenis data.....	35
3.3.2. Sumber data	35
3.4 Metode Pengumpulan Data	35
3.5 Metode Analisis Data	36
3.5.1 Uji Kualitas Data	37
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	38
3.5.3 Uji Hipotesis	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	42
4.2 Analisis Data	45

4.2.1 Analisis Deskriptif.....	46
4.3 Hasil Uji Kualitas Data	47
4.3.1 Hasil Uji Validitas	48
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	52
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	52
4.4.1 Hasil Uji Normalitas	52
4.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas	54
4.4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas	55
4.5 Hasil Uji Hipotesis	56
4.5.1 Hasil Uji regresi Linear Berganda	56
4.5.2 Hasil Uji Koefisien Determinan R^2	58
4.5.3 Hasil Uji T	59
4.6 Interpretasi Hasil	60
4.6.1 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan WP.....	61
4.6.2 Pengaruh Kepribadian WP terhadap Kepatuhan WP.....	62
4.6.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WP.....	63
4.6.4 Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan WP.....	64
BAB V PENUTUP.....	65
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Keterbatasan	66
5.3 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Rasio Kepatuhan KPP Pratama Semarang Candisari.....	2
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Definisi Operasional Penelitian	32
Tabel 4.1 Ringkasan Pengembalian Kusioner	42
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	42
Tabel 4.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	44
Tabel 4.6 Klasifikasi Responden Berdasarkan Yang Memiliki NPWP.....	45
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif	49
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabel.....	55
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	56
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	55
Tabel 4.13 Hasil Uji regresi Linear Berganda	56
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinan R^2	60
Tabel 4.15 Hasil Uji T.....	61
Tabel 4.16 Hasil Penelitian	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	27
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian.....	74
Lampiran 2 Identitas Responden.....	78
Lampiran 3 Hasil Rekapitan Kuisisioner Kepatuhan WP.....	82
Lampiran 4 Hasil Rekapitan Kuisisioner Pelayanan Fiskus.....	85
Lampiran 5 Hasil Rekapitan Kuisisioner Kepribadian WP.....	89
Lampiran 6 Hasil Rekapitan Kuisisioner Sanksi Perpajakan.....	94
Lampiran 7 Hasil Rekapitan Kuisisioner Penerapan E-Filing.....	97
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas Kepatuhan WP.....	100
Lampiran 9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Fiskus.....	101
Lampiran 10 Hasil Uji Validitas Kepribadian Wajib Pajak.....	111
Lampiran 11 Hasil Uji Validitas Sanksi Perpajakan.....	114
Lampiran 12 Hasil Uji Validitas Penerapan E-Filing.....	115
Lampiran 13 Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan WP.....	116
Lampiran 14 Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan Fiskus.....	117
Lampiran 15 Hasil Uji Reliabilitas Kepribadian WP.....	118
Lampiran 16 Hasil Uji Reliabilitas Sanksi Perpajakan.....	119
Lampiran 16 Hasil Uji Reliabilitas Penerapan E-Filing.....	119
Lampiran 17 Hasil Uji Normalitas Kualitas pelayanan.....	120
Lampiran 17 Hasil Uji Normalitas Kepribadian WP.....	120
Lampiran 18 Hasil Uji Normalitas Sanksi Perpajakan.....	121
Lampiran 18 Hasil Uji Normalitas Penerapan E-Filing.....	121

Lampiran 19 Hasil Uji Multikolinearitas	122
Lampiran 19 Hasil Uji Heterodaskitas	122
Lampiran 20 Hasil Analisis Regresi Berganda	123
Lampiran 20 Hasil Uji Koefisien Determinan	123
Lampiran 21 Hasil Uji T.....	124
Lampiran 22 Tabel R Hitung	126
Lampiran 22 Tabel T Hitung.....	128