

**PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
BADAN YANG TERDAFTAR DI KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA BEKASI UTARA**

SKRIPSI

Oleh:

Muhammad Alif Setiawan

201710315140



PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BINIS

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2021

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak,
Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi
Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
Badan Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan
Pajak Pratama Bekasi Utara

Nama Mahasiswa : Muhammad Alif Setiawan

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710315140

Fakultas /Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/Akuntansi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 05 Juli 2021

Jakarta, 15 Juli 2021

MENYETUJUI

Pembimbing



Elia Rossa, S.E., M.Si., Ak., CA

NIDN : 0313046501

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Utara

Nama Mahasiswa : Muhammad Alif Setiawan

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710315140

Program Studi/Fakultas : Akuntansi/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 05 Juli 2021

Jakarta, 15 Juli 2021

MENGESAHKAN,

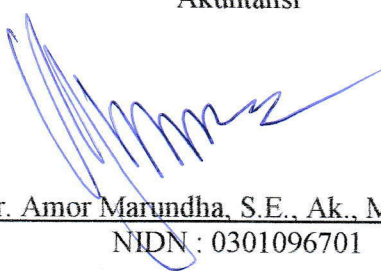
Ketua Tim Penguji : Aloysius Harry Mukti, S.E., M.S.Ak., Ph.D
NIDN : 0304058305

Penguji I : Elia Rossa, S.E., M.Si., Ak., CA
NIDN : 0313046501


Penguji II : Nurul Ratriningtyas, S.E., M.Sc
NIDN : 0327077406

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Akuntansi


Dr. Amor Marundha, S.E., Ak., M.Ak., CA
NIDN : 0301096701

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP
NIDN : 0318107101

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada baginda Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan kita sebagai umat beliau yang mengikuti risalah beliau hinggaakhir zaman, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Utara”**.

Maksud dibuatnya skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada program studi akuntansi S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan berupa doa, dorongan semangat dan sumbangan pikiran dari banyak pihak. Pada kesempatan ini dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis menyampaikan rasa limpah terimakasih kepada:

1. Bapak Drs. Bambang Karsono, S.H. M.M, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Istianingsih Sastrodihardjo M.S.AK., CA., CSRS., CSRA., CMA., CBV., CACP., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Dr. Amor Marundha, S.E.,Ak.,M.Ak.,CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Elia Rossa, SE., M.Si., Ak., CA., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, bimbingan serta ilmu pengetahuan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Tutiek Yoganingsih, SE, M.Si., selaku Dosen Pengampu akademik yang selalu memberikan semangat dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan bimbingan serta ilmu selama perkuliahan.
7. Ibu dan Alm. Bapak tercinta yang telah mendoakan, memberikan motivasi kepada penulis.
8. Kakak tercinta Citra Maulani yang telah membiayai selama perkuliahan, serta dukungan dan doanya.
9. Teman-teman dan sahabat yang telah membantu menyumbangkan pikirannya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
10. Refiana Dianingtyas S. Tr. Pa terimakasih atas doa dan dukungannya kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan isi skripsi ini. Penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat dan berguna bagi penulis sendiri maupun pihak-pihak yang berkepentingan.

Bekasi, 17 Juni 2021



Muhammad Alif Setiawan
201710315140

ABSTRAK

Muhammad Alif Setiawan. 201710315140. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Utara.

Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pengetahuan wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Utara. Penelitian ini dilakukan terhadap Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Pratama Bekasi Utara per 31 Mei 2021 dengan menggunakan teknik pengambilan sampling *Insidental Sampling* dan menggunakan rumus Slovin sehingga didapat sampel 100 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik survey dengan melakukan penyebaran kuisioner. Pengujian dan analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS versi 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan maupun parsial variabel pengetahuan Wajib Pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan.

Kata Kunci : Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Badan.

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul **Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Utara** ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 15 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Alif Setiawan

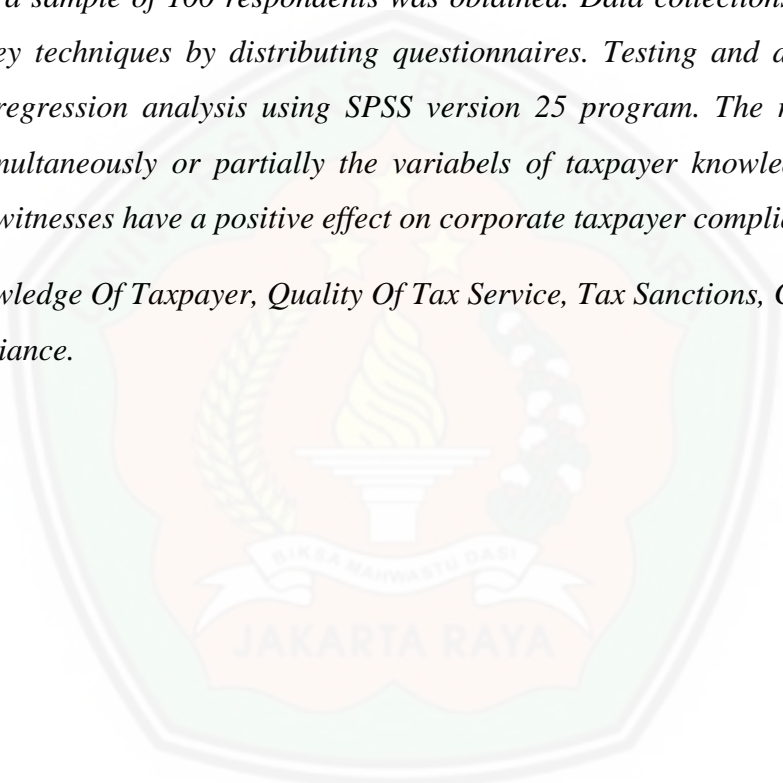
201710315140

ABSTRACT

Muhammad Alif Setiawan. 201710315140. *Taxpayer compliance is influenced by several factors, including Taxpayer Knowledge, Fiscal Service Quality, and Tax Sanctions. Thus study aims to examine the effect of taxpayer knowledge, tax service, and tax sanctions on corporate taxpayer compliance at the North Bekasi Pratama Tax Service Office.*

This research was conducted on Corporate Taxpayer registered at KPP Pratama Bekasi Utara as of May 31, 2021 using the Incidental Sampling sampling technique and using Slovin Formula so that a sample of 100 respondents was obtained. Data collections techniques in this study used survey techniques by distributing questionnaires. Testing and data analysis using multiple linear regression analysis using SPSS version 25 program. The result of this study indicate that simultaneously or partially the variabels of taxpayer knowledge, quality of tax service, and tax witnesses have a positive effect on corporate taxpayer compliance.

Keywords : *Knowledge Of Taxpayer, Quality Of Tax Service, Tax Sanctions, Corporate Taxpayer Compliance.*



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Konsep Perpajakan	7
2.1.1 Definisi Pajak	7
2.1.2 Fungsi Pajak.....	8
2.1.3 Tata Cara Pemungutan Pajak	9
2.1.4 Jenis Pajak.....	12
2.2 Definisi Pajak Penghasilan (PPh).....	14

2.3	Subjek dan Objek Pajak Penghasilan	15
2.3.1	Subjek Pajak Penghasilan	15
2.3.2	Objek Pajak Penghasilan.....	16
2.3.3	Yang Tidak Termasuk Dalam Pajak Penghasilan (PPh).....	17
2.4	Pengetahuan Wajib Pajak	18
2.4.1	Konsep Pengetahuan Wajib Pajak	18
2.5	Kualitas Pelayanan Fiskus	19
2.6	Sanksi Pajak	19
2.6.1	Macam-macam Sanksi Pajak	20
2.7	Kepatuhan Wajib Pajak	22
2.7.1	Macam-macam Kepatuhan Wajib Pajak.....	22
2.7.2	Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak	23
2.8	Wajib Pajak Badan	23
2.8.1	Wajib Pajak	23
2.8.2	Badan.....	23
2.8.3	Wajib Pajak Badan.....	24
2.9	Penelitian Terdahulu.....	24
2.10	Kerangka Pemikiran	29
2.11	Pengembangan Hipotesis	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		32
3.1	Desain Penelitian	32
3.2	Tahapan Penelitian	32
3.3	Operasional Variabel Penelitian	33
3.3.1	Instrumen	37
3.4	Waktu dan Tempat Penelitian	37

3.5	Populasi dan Sampel	38
3.5.1	Populasi.....	38
3.5.2	Sampel.....	38
3.6	Metode Pengumpulan Data	39
3.7	Metode Analisis Data	39
3.7.1	Analisis regresi Linear Berganda	40
3.7.2	Uji Korelasi dan Koefisien Determinasi	40
3.7.3	Uji Kualitas Data.....	40
3.7.3.1	Uji Validitas	41
3.7.3.2	Uji Reliabilitas.....	41
3.7.4	Uji Asumsi klasik.....	41
3.7.4.1	Uji Normalitas	41
3.7.4.2	Uji Multikolinearitas	42
3.7.4.3	Uji Heteroskedastisitas	42
3.7.5	Uji Hipotesis	42
3.7.5.1	Uji T	42
3.7.5.2	Uji F.....	43
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		44
4.1	Deskripsi Objek Penelitian Dan Responden.....	44
4.1.1	Sejarah Perusahaan.....	44
4.1.2	Visi	45
4.1.3	Misi	45
4.1.4	Struktur Organisasi	46
4.2	Identitas Responden	47
4.3	Uji Kualitas Data	53

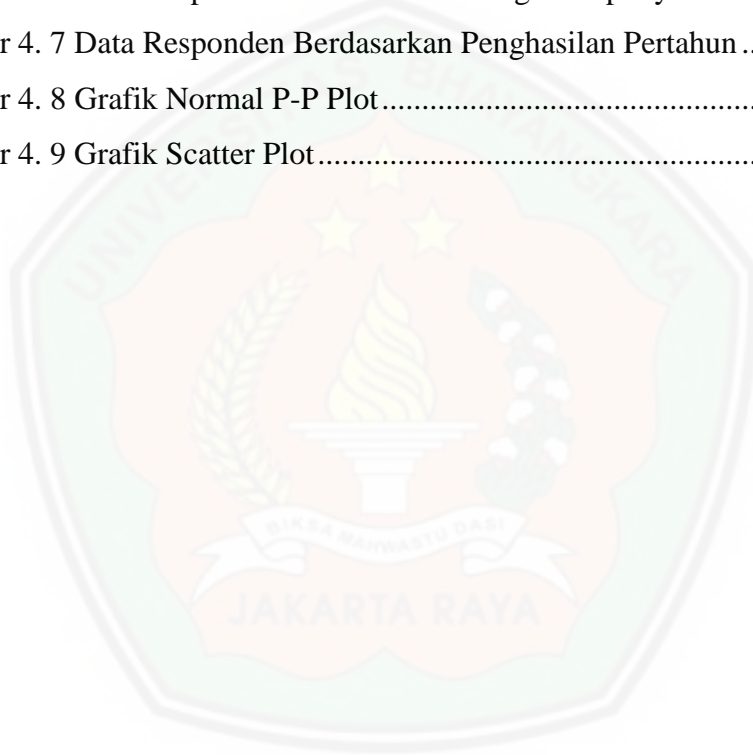
4.3.1	Uji Validitas	53
4.3.2	Uji Realiabilitas.....	55
4.4	Uji Asumsi Klasik	57
4.4.1	Uji Normalitas	57
4.4.2	Uji Multikolinieritas.....	59
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas.....	59
4.5	Uji Statistik.....	60
4.5.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	60
4.5.2	Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	61
4.6.	Uji Hipotesis.....	62
4.6.1.	Uji T (Uji Parsial).....	62
4.6.2.	Uji F (Uji Simultan)	64
4.7.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	65
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL.....		67
5.1	Kesimpulan.....	67
5.2	Implikasi Manajerial.....	67
5.3	Keterbatasan Penelitian	68
DAFTAR PUSTAKA		

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Realisasi Penerimaan Negara.....	1
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3. 1 Daftar Skala Likert.....	37
Tabel 4. 1 Data Responden Berdasarkan Umur.....	47
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	49
Tabel 4. 4 Data Responden Berdasarkan Jenis Perusahaan.....	50
Tabel 4. 5 Data Responden Berdasarkan Yang Mempunyai NPWP.....	51
Tabel 4. 6 Data Responden Berdasarkan Penghasilan Tahun.....	52
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak (X1).....	53
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Fiskus (X2).....	53
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Sanksi Pajak (X3).....	54
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Y).....	54
Tabel 4. 11 Hasil Uji Realiabilitas Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak (X1).....	55
Tabel 4. 12 Hasil Uji Realiabilitas Kualitas Pelayanan Fiskus (X2).....	56
Tabel 4. 13 Hasil Uji Realiabilitas Sanksi Pajak (X3).....	56
Tabel 4. 14 Hasil Uji Realiabilitas Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Y).....	56
Tabel 4. 15 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	58
Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinieritas.....	59
Tabel 4. 17 Hasil Uji Linear Berganda.....	61
Tabel 4. 18 Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	62
Tabel 4. 19 Hasil Uji T (Parsial).....	62
Tabel 4. 20 Hasil Uji F.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 3. 1 Model Konseptual Penelitian	35
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	49
Gambar 4. 2 Data Responden Berdasarkan Umur	50
Gambar 4. 3 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Gambar 4. 4 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	52
Gambar 4. 5 Data Responden Berdasarkan Jenis Perusahaan	53
Gambar 4. 6 Data Responden Berdasarkan Yang Mempunyai NPWP	54
Gambar 4. 7 Data Responden Berdasarkan Penghasilan Pertahun	55
Gambar 4. 8 Grafik Normal P-P Plot.....	60
Gambar 4. 9 Grafik Scatter Plot.....	63



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1	Kuesioner Penelitian
Lampiran	2	Data Identitas Responden
Lampiran	3	Data Tabulasi Pengetahuan Wajib Pajak (X1)
Lampiran	4	Data Tabulasi Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)
Lampiran	5	Data Tabulasi Sanksi Pajak (X3)
Lampiran	6	Data Tabulasi Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Y)
Lampiran	7	Output SPSS
Lampiran	8	Tabel R
Lampiran	9	Tabel F
Lampiran	10	Tabel T
Lampiran	11	Uji Plagiarisme
Lampiran	12	Uji Referensi
Lampiran	13	Buku Bimbingan