

**PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN,
PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN PELAPORAN SPT
TAHUNAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI TAHUN
PAJAK 2016-2020 DI KPP PRATAMA CIBITUNG
KABUPATEN BEKASI**

SKRIPSI

Oleh :

Nabilla Maritsa Hasti

201710315152



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

2022

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Tahun Pajak 2016-2020 di KPP Pratama Cibitung Kabupaten Bekasi

Nama Mahasiswa : Nabilla Maritsa Hasti

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710315152

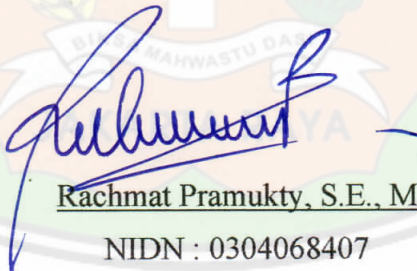
Program Studi / Fakultas : Akuntansi / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 24 Januari 2022

Jakarta, 28 Januari 2022

MENYETUJUI,

Pembimbing



Rachmat Pramukty, S.E., M.Si
NIDN : 0304068407

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Tahun Pajak 2016-2020 di KPP Pratama Cibitung Kabupaten Bekasi

Nama Mahasiswa : Nabilla Maritsa Hasti

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710315152

Program Studi / Fakultas : Akuntansi / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 24 Januari 2022

Jakarta, 28 Januari 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Prof. Dr. Tri Widyastuti, S.E., Ak., M.M

NIDN 0323036401

Penguji I : Rachmat Pramukty, S.E., M.Si

NIDN 0304068407

Penguji II : Elia Rossa, S.E., M.Si., Ak., CA

NIDN 0313046501

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

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan baik, guna mencapai Gelar Sarjana Akuntansi di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Judul penelitian proposal skripsi penulis yaitu “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Tahun Pajak 2016-2020 di KPP Pratama Cibitung Kabupaten Bekasi.”

Dalam penyusunan dan penulisan proposal skripsi ini, penulis tidak terlepas dari bantuan, saran, dorongan serta dukungan atau semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Irjen Pol (Purn). Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M, Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya;
2. Ibu Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya;
3. Bapak Dr. Amor Marundha, S.E., Ak., M.Ak., CA, Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya;
4. Bapak Maidani, S.E., M.Ak Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan motivasi serta dukungan kepada peneliti;
5. Ibu Prof. Dr. Tri Widyastuti, S.E., Ak., M.M, Selaku Ketua Penguji yang telah memberikan arahan serta masukan yang sangat berarti bagi skripsi ini;
6. Bapak Rachmat Pramukty, S.E., M.Si, Selaku Penguji I dan Dosen Pembimbing yang telah memberikan motivasi, arahan dan saran yang membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini;
7. Ibu Elia Rossa, S.E., M.Si., Ak., CA, Selaku Penguji II yang telah memberikan arahan serta masukan yang sangat berarti bagi skripsi ini;

8. Dosen dan seluruh staf akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang sudah membantu peneliti dalam menyusun skripsi ini;
9. Ayah, mamah, adik tercinta dan tersayang yang senantiasa memberikan doa dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
10. Seluruh sahabat, teman-teman dan semua rekan yang telah memberikan dukungan serta semangat kepada penulis;
11. Seluruh teman-teman angkatan 2017 yang telah memberikan kenangan, pengalaman, serta bantuan kepada penulis;
12. Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for doing all this work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting. I wanna thank me for always being a giver and tryna give more than I receive. I wanna thank me for tryna do more right than wrong. I wanna thank me for just being me at all times.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat bermanfaat bagi skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Jakarta, 28 Januari 2022

Penulis



Nabilla Maritsa Hasti

201710315152

viii

ABSTRAK

Nabilla Maritsa Hasti. 201710315152. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cibitung Kabupaten Bekasi.

Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cibitung mengalami penurunan. Hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya, sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cibitung Kabupaten Bekasi. Objek penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Cibitung. Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan pengaruh. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan penyebaran kuesioner melalui *google form*. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini dengan metode *purposive sampling*. Sampel yang digunakan sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi. Metode analisis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS versi 25.

Hasil dari penelitian ini secara parsial menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Secara simultan sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan secara bersamaan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata Kunci : Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi.

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cibitung Kabupaten Bekasi” 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 di tuliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian 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, 28 Januari 2022

Yang Membuat Pernyataan,



Nabilla Maritsa Hasti

201710315152

ABSTRACT

Nabilla Maritsa Hasti. 201710315152. *The Effect of Tax Socialization, Fiscus Services, and Tax Sanctions on Compliance with Annual Tax Returns for Individual Taxpayers at KPP Pratama Cibitung, Bekasi Regency.*

The level of individual taxpayer compliance at KPP Pratama Cibitung has decreased. This is influenced by several factors including tax socialization, tax service services, and tax sanctions. This study aims to determine the effect of tax socialization, tax services, and tax sanctions on individual taxpayer annual SPT reporting compliance at KPP Pratama Cibitung Bekasi Regency. The object of this research is an individual taxpayer registered at KPP Pratama Cibitung. This type of research uses quantitative research with a descriptive and inferential approach. Data collection techniques in this study using questionnaires via google form. The sampling method used in this study was a purposive sampling method. The sample used is 100 individual taxpayers. The analysis method uses multiple linear regression analysis using the SPSS version 25 program.

The results of this study partially show that taxation socialization has a positive effect on individual taxpayer compliance, tax service services have a positive effect on individual taxpayer compliance, and tax sanctions have a positive effect on individual taxpayer compliance. Simultaneously socialization of taxation, tax services, and tax sanctions simultaneously have a positive effect on individual taxpayer compliance.

Keywords: *Socialization of Taxation, Fiscus Service, Tax Sanctions, Compliance with Annual SPT Reporting for Individual Taxpayers.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
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.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Pajak	7
2.1.2 Wajib Pajak	8
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak.....	10
2.1.4 Surat Pemberitahuan (SPT).....	11
2.1.5 Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21	14

2.1.6 Sosialisasi Perpajakan	15
2.1.7 Pelayanan Fiskus	15
2.1.8 Sanksi Perpajakan	17
2.2 Peneliti Terdahulu	18
2.3 Kerangka Pikir	28
2.4 Perumusan Hipotesa.....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	32
3.1 Desain Penelitian.....	32
3.2 Tahapan Penelitian.....	33
3.3 Model Konseptual Penelitian.....	34
3.4 Operasionalisasi Variabel.....	35
3.5 Waktu dan Tempat Penelitian	38
3.6 Metode Pengumpulan Sampel.....	38
3.6.1 Jenis Data	38
3.6.2 Sumber Data.....	38
3.6.3 Populasi Penelitian	39
3.6.4 Sampel Penelitian.....	39
3.7 Metode Analisis Data.....	42
3.8 Teknik Analisis Data.....	42
3.8.1 Uji Validitas	42
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	43
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	43
3.8.4 Uji Regresi Linier Berganda.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Deskripsi Objek Penelitian dan Responden	47
4.1.1 Sejarah KPP Pratama Cibitung	47

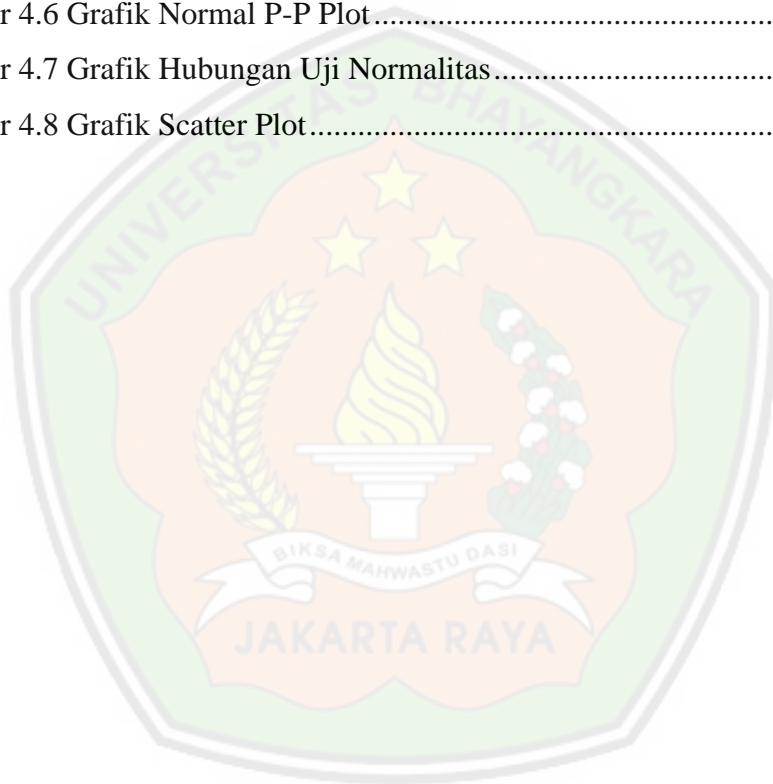
4.1.2	Visi KPP Pratama Cibitung.....	50
4.1.3	Misi KPP Pratama Cibitung	50
4.1.4	Struktur Organisasi KPP Pratama Cibitung	51
4.1.5	Tugas Pegawai KPP Pratama Cibitung	51
4.2	Karakteristik Responden Penelitian	53
4.3	Uji Instrumen Penelitian	57
4.3.1	Uji Validitas	57
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	60
4.4	Uji Asumsi Klasik	62
4.4.1	Uji Normalitas	62
4.4.2	Uji Multikolinieritas.....	64
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas.....	65
4.5	Uji Regresi Linier Berganda.....	66
4.5.1	Uji Parsial (Uji T).....	68
4.5.2	Uji Kelayakan (Uji F).....	69
4.5.3	Uji Koefisien Determinasi (Uji R ²).....	70
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian	71
BAB V PENUTUP.....		74
5.1	Kesimpulan.....	74
5.2	Implikasi Manajerial	75
DAFTAR PUSTAKA		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Wajib Pajak Laport SPT di KPP Cibitung.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Skala Likert	41
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Responden.....	54
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	55
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	56
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Sosialisasi Perpajakan (X1)	58
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Pelayanan Fiskus (X2)	58
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Sanksi Perpajakan (X3).....	59
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	59
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Sosialisasi Perpajakan (X1).....	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan Fiskus (X2)	61
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Sanksi Perpajakan (X3).....	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	61
Tabel 4.13 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	63
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	65
Tabel 4.15 Hasil Uji Linear Berganda	67
Tabel 4.16 Hasil Uji T (Parsial)	68
Tabel 4.17 Hasil Uji F (Kelayakan)	70
Tabel 4.18 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	28
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	33
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Cibitung	51
Gambar 4.2 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Gambar 4.3 Diagram Responden Berdasarkan Umur Responden.....	55
Gambar 4.4 Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan	56
Gambar 4.5 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	57
Gambar 4.6 Grafik Normal P-P Plot.....	62
Gambar 4.7 Grafik Hubungan Uji Normalitas.....	64
Gambar 4.8 Grafik Scatter Plot.....	66



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Uji Plagiarisme
Lampiran Uji Referensi Skripsi
Lampiran Surat Izin Riset
Lampiran Kuesioner Penelitian
Lampiran Rekapitulasi Hasil Kuesioner
Lampiran Uji Kualitas Data
Lampiran Uji Asumsi Klasik
Lampiran Analisis Regresi Linier Berganda
Lampiran R Tabel
Lampiran F Tabel
Lampiran T Tabel
Lampiran Hasil Plagiat Turnitin
Lampiran Buku Bimbingan
Lampiran Biodata

