

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK DAN
KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP CIKARANG SELATAN**

SKRIPSI

Oleh:

Lutvi Amalia Daulay

202010315121



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

2024

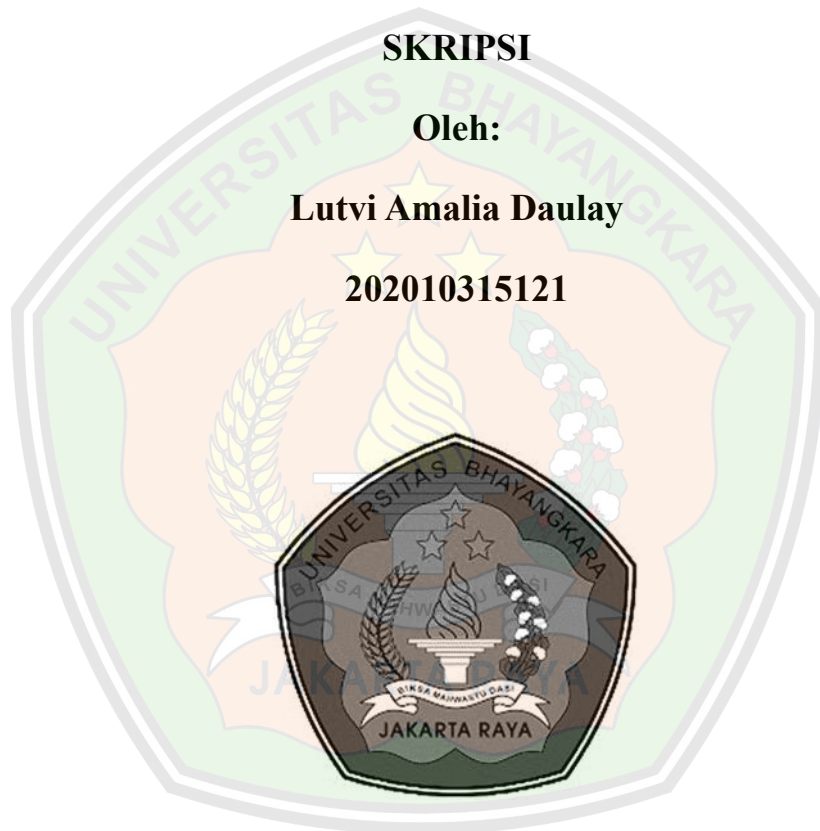
**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK DAN
KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP CIKARANG SELATAN**

SKRIPSI

Oleh:

Lutvi Amalia Daulay

202010315121



PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2024

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Cikarang Selatan

Nama Mahasiswa : Lutvi Amalia Daulay

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010315121

Program Studi/Fakultas : Akuntansi/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 25 Januari 2024



Pembimbing I

Triana Yuniati, S.E., M.M., Ak., CA., M.Ak
NIDN: 0328066301

Pembimbing II

Dr. Bambang Prayogo, Ak., MBA., CA
NIDN: 0301056004

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Cikarang Selatan

Nama Mahasiswa : Lutvi Amalia Daulay

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010315121

Program Studi/Fakultas : Akuntansi/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 25 Januari 2024

Jakarta, 01 Februari 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Dr. Uswatun Khasanah, S.E., M.M., M.Ak
NIDN. 0405077203

Sekretaris Tim Penguji : Rachmat Pramukty, S.E., M.Si
NIDN. 0304068407

Penguji : Triana Yuniati, S.E., M.M., Ak., CA., M.Ak.
NIDN. 0328066301







Ketua Program Studi
Akuntansi



Dr. Sumarno M., S.E., M.M
NIDN. 0302127003

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak
NIDN. 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

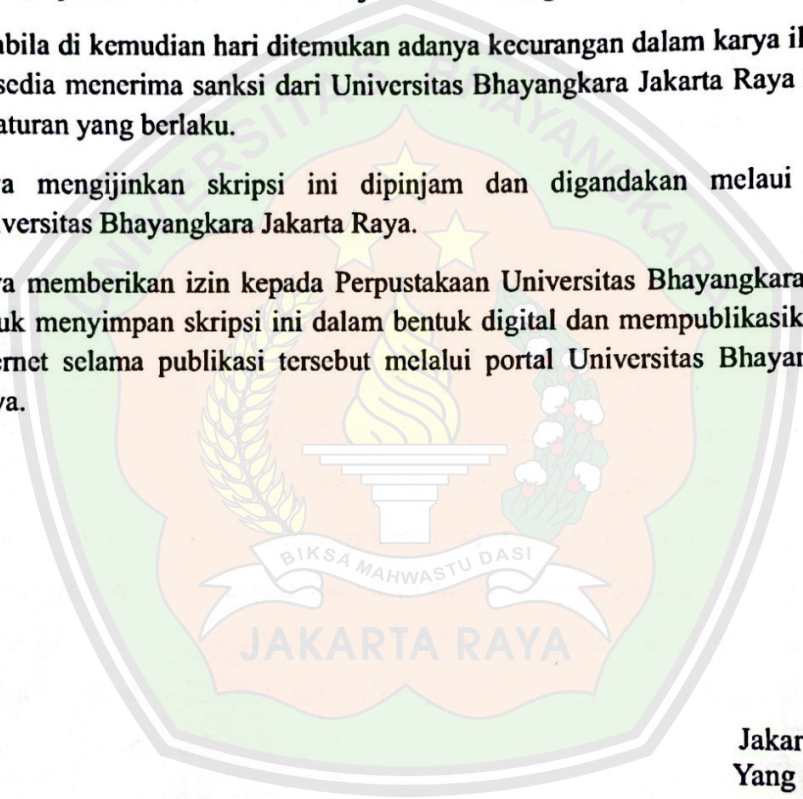
Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi saya yang berjudul "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Cikarang Selatan" ini adalah benar 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 ilmiah 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, 01 Februari 2024
Yang membuat pernyataan



Lutvi Amalia Daulay
202010315121

ABSTRAK

Lutvi Amalia Daulay. 202010315121. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Cikarang Selatan.

Tujuan penelitian ini yaitu menguji dan menganalisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Cikarang Selatan. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, dengan jenis dan sumber data yaitu data primer. Populasi dan sampel penelitian ini adalah kuesioner di kpp cikarang Selatan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu teknik *purposive sampling* dan menghasilkan sebanyak 100 sampel data diolah yang telah memenuhi kriteria. Metode analisis yang digunakan adalah uji statistik deskriptif, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda serta uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi serta kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata kunci: kepatuhan wajib pajak orang pribadi, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan pajak

ABSTRACT

Lutvi Amalia Daulay. 202010315121. *The Influence of Taxpayer Awareness, Tax Sanctions and Tax Service Quality on Individual Taxpayer Compliance at South Cikarang KPP*

The aims of this research is to test and analyze the influence of taxpayer awareness, tax sanctions and tax service quality on individual taxpayer compliance at KPP Cikarang Selatan. This research method uses quantitative research methods, with the type and source of data, namely primary data. The population and sample of this research is a questionnaire at the South Cikarang KPP. The sampling technique used was purposive sampling technique and produced 100 sample data that met the criteria. The analytical methods used are descriptive statistical tests, classical assumption tests, multiple linear regression tests and hypothesis tests. The results of this study indicate that taxpayer awareness influences individual taxpayer compliance, tax sanctions influence individual taxpayer compliance, tax service quality influences individual taxpayer compliance and taxpayer awareness, tax sanctions and tax service quality influence mandatory compliance. personal tax.

Keyword : Taxpayer Compliance, Taxpayer Awareness, Tax Sanctions, Tax Service Quality

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Cikarang Selatan”. Tujuan penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan Program Studi Akuntansi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Penyusunan penulisan proposal skripsi ini tidak lepas dari dukungan serta bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Sumarno M., S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Triana Yuniati, S.E., M.M., Ak., CA., M.Ak. selaku Dosen Pembimbing Skripsi I yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam penyusunan proposal skripsi.
5. Dr. Bambang Prayogo, Ak., MBA., CA. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu mengarahkan penulis dalam penyusunan proposal skripsi.
6. Ibu Endah Pramesti Ningrum, S.E., M.Ak. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu selama perkuliahan.
7. Kedua orang tua tercinta Bapak Akhir Rizal Daulay, Ibu Nur Lusianan tersayang dan adik tercinta Nindy Amalia Daulay yang selalu memberi motivasi, semangat dan doa agar penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan tepat waktu

8. Kepada abang tercinta Muhammad Nur Anggi Daulay, S.E yang selalu memberikan doa, dukungan dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan proposal skripsi.
9. Kepada teman – teman seperjuangan Arfadlah Sari, Muhtya Puteri, Manarul Hidayat, Alvian, Raisa, Ryan, Hananthy Firdhayanti Kurniawan, Putri Tivanda dan Andini Riva Nuraini yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi.
10. Kepada penulis yang telah berjuang dan bertahan untuk melewati masa-masa sulit dalam menyelesaikan proposal skripsi.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan proposal skripsi ini, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan. Penulis berharap proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak.

Jakarta, 01 Februari 2024



Lutvi Amalia Daulay
NIM. 202010315121

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR RUMUS	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Teoritis	9
1.4.2 Manfaat Praktis	10
1.5 Sistematika Tugas Akhir	10
BAB II TELAAH PUSTAKA	12
2.1 Telaah Teoritis	12
2.1.1 Pengertian Pajak	12
2.1.2 Pengertian Wajib Pajak	18
2.1.3 Kesadaran Wajib Pajak	19
2.1.4 Sanksi Perpajakan	20
2.1.5 Kualitas Pelayanan Pajak	23
2.1.6 Kepatuhan Wajib Pajak	25

2.2	Telaah Empiris.....	27
2.3	Kerangka Konseptual	30
2.4	Hipotesis.....	32
2.4.1	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	33
2.4.2	Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	34
2.4.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	35
2.4.4	Pengaruh Kesadaran Wajib, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	36
BAB III METODE PENELITIAN		38
3.1	Desain Penelitian.....	38
3.2	Populasi dan Sampel	38
3.2.1	Populasi Penelitian.....	38
3.2.2	Sampel Penelitian.....	39
3.3	Jenis dan Sumber Data	40
3.3.1	Jenis Data	40
3.3.2	Sumber Data.....	40
3.4	Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukurannya	41
3.4.1	Variabel Penelitian	41
3.4.2	Skala Pengukuran.....	41
3.4.3	Pengukuran Variabel Penelitian	42
3.4.4	Operasional Variabel	45
3.5	Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	47
3.5.1	Analisi Data Deskriptif	48
3.5.2	Uji Kualitas Data.....	48
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	50
3.5.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	52
3.5.5	Uji Hipotesis	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		56

4.1	Gambaran Umum Responden.....	56
4.2	Demografi Responden Penelitian.....	56
4.2.1	Identifikasi Responden Berdasarkan Usia	57
4.2.2	Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
4.2.3	Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	58
4.3	Analisis Deskriptif.....	58
4.4	Uji Kualitas Data	63
4.4.1	Uji Validitas.....	63
4.4.2	Uji Reabilitas.....	66
4.5	Uji Asumsi Klasik	67
4.5.1	Uji Normalitas.....	67
4.5.2	Uji Multikolinearitas.....	69
4.5.3	Uji Heteroskedasitas.....	70
4.6	Uji Linear Berganda	71
4.7	Uji Hipotesis.....	74
4.7.1	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	74
4.7.2	Uji F	75
4.7.3	Uji t	76
4.8	Pembahasan Hasil Penelitian.....	77
BAB V PENUTUP.....		83
5.1	Kesimpulan.....	83
5.2	Keterbatasan Penelitian	84
5.3	Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....		86

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Bobot dan Kategori Skala Likert.....	42
Tabel 3. 2 Pertanyaan Variabel Kesadaran Wajib Pajak.....	43
Tabel 3. 3 Pernyataan Variabel Sanksi Pajak	43
Tabel 3. 4 Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan Pajak	44
Tabel 3. 5 Pernyataan Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	45
Tabel 3. 6 Operasional Variabel	46
Tabel 4. 1 Data Kuesioner Responden	56
Tabel 4. 2 Identifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 4. 3 Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4. 4 Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	58
Tabel 4. 5 Ringkasan Statistik Deskriptif Kesadaran Wajib Pajak.....	59
Tabel 4. 6 Ringkasan Statistik Deskriptif Sanksi Pajak	60
Tabel 4. 7 Ringkasan Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan Pajak	61
Tabel 4. 8 Ringkasan Statistik Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	62
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak	63
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Sanksi Pajak.....	64
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pajak.....	64
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	65
Tabel 4. 13 Hasil Uji Realibilitas	66
Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas.....	69
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	70
Tabel 4. 16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	73
Tabel 4. 17 Hasil Koefisien Determinasi	74
Tabel 4. 18 Hasil Uji F	75

Tabel 4. 19 Hasil Uji Parsial (uji t) 76



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir.....	32
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	68
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak	71



DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Rumus Slovin.....	39
Rumus 3. 2 Rumus Analisis Regresi Linier Berganda.....	52



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kusioner Penelitian
2. Surat Izin Penelitian
3. Tabulasi Data
4. Hasil Olah Data SPSS
5. Uji Referensi Skripsi
6. Uji Plagiarisme
7. Kartu Bimbingan Skripsi
8. Daftar Riwayat Hidup

