

**PENGARUH PELAYANAN KANTOR PAJAK DAN
SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DI MASA PANDEMI COVID-19
PADA TAHUN 2021
(Studi kasus pada KPP Pratama Bekasi Utara)**

SKRIPSI

**Oleh :
Karina Sulistia
201810315082**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA JAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Kantor Pajak dan Sanksi
Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Masa
Pandemi Covid-19 Pada Tahun 2021 (Studi
Kasus Pada KPP Pratama Bekasi Utara)

Nama Mahasiswa : Karina Sulistia

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810315082

Program Studi/Fakultas : Akuntansi/Ekonomi dan Bisnis ✓

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 11 Juli 2022



Dr. Cris Kuntadi, S.E., M.M

NIDK : 8838510016

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Kantor Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Tahun 2021 (Studi Kasus Pada KPP Pratama Bekasi Utara)

Nama Mahasiswa : Karina Sulistia

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810315082

Program Studi/Fakultas : Akuntansi/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 11 Juli 2022

Jakarta, 21 Juli 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Wastam Wahyu Hidayat, S.E., M.M

NIDN : 0412056705

Penguji I : Dr. Cris Kuntadi, S.E., M.M

NIDK : 8838510016

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

NIDN : 0304068407

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Akuntansi

Dr. Amor Marundha, S.E., Ak., M.Ak., CA

NIDN: 0301096701

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak

NIDN: 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Kantor Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Masa Pandemi Covid-19 Pada Tahun 2021 (Studi Kasus pada KPP Pratama Bekasi Utara)” ini adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis 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, 21 Juli 2022



Karina Sulistia

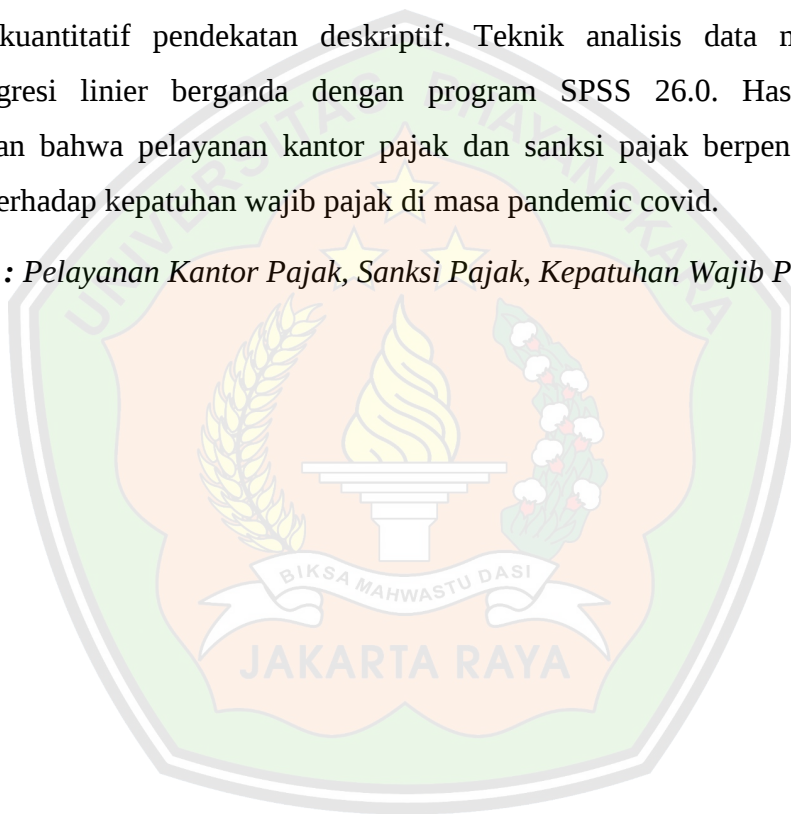
201810315081

ABSTRAK

Karina Sulistia. 201810315082. Pengaruh Pelayanan Kantor Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Masa Pandemi Covid-19 Pada Tahun 2021 (Studi kasus pada KPP Pratama Bekasi Utara).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan kantor pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Masa Pandemi Covid-19 pada KPP Pratama Bekasi Utara. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif pendekatan deskriptif. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan program SPSS 26.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kantor pajak dan sanksi pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di masa pandemic covid.

Kata kunci : *Pelayanan Kantor Pajak, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak*

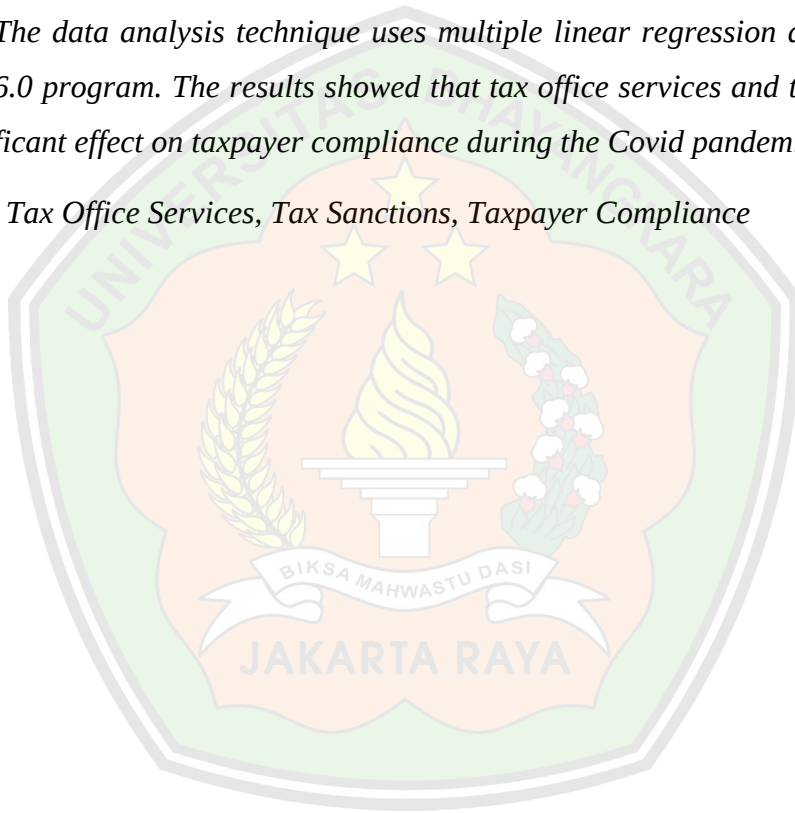


ABSTRACT

Karina Sulistia. 201810315082. *Effect of Tax Office Services and Tax Sanctions on Taxpayer Compliance during the Covid-19 Pandemic in 2021 (Case study at KPP Pratama North Bekasi).*

This study aims to determine the effect of tax office services and tax sanctions on taxpayer compliance during the Covid-19 Pandemic at KPP Pratama North Bekasi. The type of research used in this study is a quantitative research descriptive approach. The data analysis technique uses multiple linear regression analysis with the SPSS 26.0 program. The results showed that tax office services and tax sanctions had a significant effect on taxpayer compliance during the Covid pandemic.

Keywords : *Tax Office Services, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance*



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan proposal skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Kantor Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Masa Pandemi Covid-19 Pada Tahun 2021 (Studi kasus pada KPP Pratama Bekasi Utara)” dengan tepat waktu. Dalam penyusunan proposal skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, sejak dari perencanaan maupun penulisan serta bantuan lainnya. 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. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Amor Marundha, S.E., Ak., M.Ak., CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Dr. Uswatun Khasanah, S.E., M.M., M.Ak selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Dr. Cris Kuntadi, S.E., M.M sebagai Dosen Pembimbing yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi.
6. Panata Bangar Hasioan Sianipar, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA sebagai Dosen Pembimbing Akademik kelas A1 angkatan 2018.
7. Teristimewa kepada orang tua saya yaitu Ayah Ali dan Mama Reni cantik yang selalu mendukung saya, memberikan semangat, motivasi serta do'a dan restu.
8. Kepada orang tua saya Papa Soenaryo dan Ibu Listya yang memberikan dukungan.
9. Stevaniya patowo, Petrus Renaldo, Ari Sugeng dan Sultan aziz karena selalu jadi orang yang paling peduli, baik dan selalu support saya.

10. Yang terakhir kepada diri saya sendiri yang telah berhasil menyelesaikan skripsi ini dengan baik walaupun dalam kondisi pemulihan pasca kecelakaan.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penyusunan proposal skripsi ini, maka diharapkan saran dan kritik yang membangun. Semoga proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan khususnya bagi penulis sendiri.



Jakarta, 21 Juli 2022

Karina Sulistia

201810315081

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Kepatuhan Wajib Pajak	6
2.1.2 Pelayanan Kantor Pajak	9
2.1.3 Sanksi Pajak	9
2.2 Penelitian Terdahulu	9
2.3 Kerangka Konseptual	13
2.4 Hipotesis.....	13
2.4.1 Pengembangan Hipotesis.....	14
BAB III.....	15
METODOLOGI PENELITIAN	15
3.1 Desain Penelitian	15

3.2	Tahapan Penelitian	15
3.3	Model Konseptual Penelitian	16
3.4	Operasional Variabel.....	16
3.4.1	Variabel Dependen.....	16
3.4.2	Variabel Independen.....	16
3.5	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	17
3.6	Populasi dan Sampel.....	17
3.6.1	Populasi.....	17
3.6.2	Sampel.....	17
3.7	Jenis dan Sumber Data.....	18
3.8	Teknik Pengumpulan Data	19
3.8.1	Metode Pengumpulan Data.....	19
3.9	Metode Analisis Data.....	19
3.9.1	Statistik Deskriptif	19
3.10	Teknik Pengujian Data.....	20
3.10.1	Uji Validitas	20
3.10.2	Uji Realibilitas	20
3.11	Uji Asumsi Klasik	21
3.11.1	Uji Normalitas	21
3.11.2	Uji Multikolinieritas	21
3.11.3	Uji Heteroskedastisitas	21
3.12	Uji Hipotesis	21
3.12.1	Uji Signifikansi Parsial (Uji T)	21
3.12.2	Uji Signifikasi Simultan (Uji F)	21
BAB IV		22
ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		22
4.1	Deskripsi Hasil Penelitian	22
4.2	Pembahasan.....	30
BAB V.....		41
KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL		41
5.1	Kesimpulan.....	41
5.2	Implikasi Manajerial	42
DAFTAR PUSTAKA		43
LAMPIRAN.....		44



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 3.1 Wajib Pajak Terdaftar.....	17
Tabel 3.2 Skala Pengukuran Likert.....	19
Tabel 4.1 Skala Pengukuran Likert	22
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin	23
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan usia	23
Tabel 4.4 Hasil Skor Untuk Variabel Pelayanan Kantor Pajak.....	24
Tabel 4.5 Hasil Skor Untuk Variabel Sanksi Pajak.....	24
Tabel 4.6 Hasil Skor Untuk Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	24
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Pelayanan Kantor Pajak.....	30
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Sanksi Pajak.....	31
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak.....	31
Tabel 4.10 Hasil Uji Realibilitas	32
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas.....	33
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas	35
Tabel 4.13 Hasil Uji Parsial (Uji t)	37
Tabel 4.14 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	13
Gambar 4.1 Histogram Normalitas.....	34
Gambar 4.2 Grafik Normalitas.....	35
Gambar 4.3 Pengujian Heteroskedastisitas.....	36



DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran I Uji Plagiarisme
2. Lampiran II Uji Referensi
3. Lampiran III Surat Izin Riset
4. Lampiran IV Kuesioner Penelitian
5. Lampiran V Tabulasi Kuesioner
6. Lampiran VI Hasil Uji
7. Lampiran VII Kartu Bimbingan
8. Lampiran VIII Riwayat Hidup

