



**PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, PELAYANAN
FISKUS, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

**(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama
Kemayoran Tahun 2023)**



SKRIPSI

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

OLEH

RINDIANI GITA PUSPITA NINGRUM

43218120007

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rindiani Gita Puspita Ningrum
NIM : 43218120007
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kemayoran Tahun 2023)
Tanggal Sidang : 25 Agustus 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Siti Sarpingah, S.E., M.Ak

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dr. Hari Setiyawati, Ak., M.Si., CA

LPTA 08232803



Please Scan QRCode to Verify

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam skripsi ini :

Judul : Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan
Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang
Pribadi (Studi Empiris pada KPP Pratama Kemayoran
Tahun 2023)

Nama : Rindiani Gita Puspita Ningrum

NIM : 43218120007

Program Studi : S1 Akuntansi

Tanggal : 04 Januari 2023

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Tugas Ketua Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 04 Januari 2023



(Rindiani Gita Puspita Ningrum)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Kemayoran Tahun 2023)” ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.

Perjalanan panjang telah penulis lalui dalam rangka perampungan penulisan skripsi ini. Banyak hambatan yang dihadapi dalam penyusunannya, namun berkat kehendak-Nyalah sehingga penulis berhasil menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan penuh keredahan hati, pada kesempatan ini patutlah kiranya penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Hari Setiyawati, Ak. M.Si. CA, selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Siti Sarpingah, SE, M.Ak, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun skripsi dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
6. Kepada seluruh staff KPP Pratama Jakarta Kemayoran, terima kasih telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan membantu penulis selama penelitian.
7. Kedua orang tua, ayahanda tercinta Nur Lukman dan ibunda tersayang Casriyah yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa dan dukungan kepada penulis.
8. Adik saya tersayang Aufa Ar-Raya El-Azzam yang telah menjadi penyemangat penulis selama menyusun skripsi ini.
9. Segenap keluarga dan teman yang telah menyemangati dan membantu penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Jakarta, 04 Januari 2023

Penulis,



(Rindiani Gita Puspita Ningrum)



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kontribusi Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	7
A. Kajian Pustaka	7
1. Theory of Planned Behavior (TPB).....	7
2. Teori Atribusi.....	7
3. Kepatuhan Wajib Pajak.....	8
4. Pemahaman Perpajakan	9
5. Pelayanan Fiskus.....	10
6. Sanksi Perpajakan	11
7. Penelitian Terdahulu	12

B. Rerangka Pemikiran.....	16
C. Hipotesis	18
BAB III DESAIN DAN METODE PENELITIAN.....	19
A. Jenis Penelitian	19
B. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel.....	19
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	25
D. Teknik Pengumpulan Data	26
E. Metode Analisis Data.....	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
A. Deskripsi Objek Penelitian	33
1. Deskripsi Responden Penelitian	33
1) Deskripsi Responden Penelitian Jenis Kelamin.....	33
2) Deskripsi Responden Penelitian Usia	33
3) Deskripsi Responden Penelitian Pendidikan.....	34
4) Deskripsi Responden Penelitian Pekerjaan.....	35
2. Deskripsi Statistik Deskriptif.....	36
1) Deskripsi Variabel Pemahaman Perpajakan	36
2) Deskripsi Variabel Pelayanan Fiskus.....	37
3) Deskripsi Variabel Sanksi Perpajakan.....	38
4) Deskripsi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	38
B. Uji Kualitas Data	39
1. Uji Validitas Data	39
1) Uji Validitas Data Pemahaman Perpajakan	39
2) Uji Validitas Data Pelayanan Fiskus.....	40

3) Uji Validitas Data Sanksi Perpajakan	41
4) Uji Validitas Data Kepatuhan Wajib Pajak.....	41
2. Uji Reliabilitas	42
1) Uji Reliabilitas Pemahaman Perpajakan	42
2) Uji Reliabilitas Pelayanan Fiskus.....	43
3) Uji Reliabilitas Sanksi Perpajakan	43
4) Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak	43
3. Uji Normalitas.....	44
4. Uji Multikolinearitas.....	45
5. Uji Heteroskedastisitas.....	46
C. Pengujian Hipotesis	47
1. Koefisien Determinasi	47
2. Uji F	47
3. Uji T	48
4. Regresi Linear Berganda.....	50
D. Pembahasan	50
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	53
A. Simpulan.....	53
B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN	58

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat Kepatuhan Penyampaian SPT	1
Tabel 1.2 Jumlah Penduduk dan Jumlah Wajib Pajak Jakarta Pusat Tahun 2019.....	4
Tabel 1.3 Jumlah Penduduk Jakarta Pusat	5
Tabel 2.1 Daftar Penelitian Sebelumnya	14
Tabel 3.1 Operasional Variabel	22
Tabel 3.2 Skala Likert untuk Kuesioner	24
Tabel 4.1 Data Responden menurut Jenis Kelamin	33
Tabel 4.2 Data Responden menurut Usia	34
Tabel 4.3 Data Responden menurut Pendidikan Terakhir	35
Tabel 4.4 Data Responden menurut Pekerjaan	35
Tabel 4.5 Hasil Uji Analisis Deskripsi Pemahaman Perpajakan	36
Tabel 4.6 Hasil Uji Analisis Deskripsi Pelayanan Fiskus.....	37
Tabel 4.7 Hasil Uji Analisis Deskripsi Sanksi Perpajakan	38
Tabel 4.8 Hasil Uji Analisis Deskripsi Kepatuhan Wajib Pajak	39
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Pemahaman Perpajakan	40
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Pelayanan Fiskus.....	40
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Sanksi Perpajakan	41
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak	41
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Pemahaman Perpajakan	42
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan Fiskus	43
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Sanksi Perpajakan	43
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak.....	43
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas	44

Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinearitas	45
Tabel 4.19 Hasil Uji Heteroskedastisitas	46
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi	47
Tabel 4.21 Hasil Uji F	47
Tabel 4.22 Hasil Uji T	48



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran	18
-------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	58
Lampiran 2 Tabulasi Data Penelitian.....	61
Lampiran 3 Hasil Output Penelitian	67

