



**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI
PAJAK, DAN KUALITAS LAYANAN KANTOR
PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK**

(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak
Pratama Jakarta Cengkareng 2024)



SKRIPSI

OLEH

**UNIVERSITAS
DHIAN TRIMA WISESA
MERCU BUANA**
43221010032

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

2025



**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI
PAJAK, DAN KUALITAS LAYANAN KANTOR
PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK**

(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak
Pratama Jakarta Cengkareng 2024)

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program S1
Akuntansi Universitas Mercu Buana**

OLEH

UNIVERSITAS
UNDIAN TRIMA WISESA
43221010032
MERCU BUANA

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

2025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK, DAN KUALITAS LAYANAN KANTOR PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cengkareng 2024)

Nama : Dhian Trima Wisesa

NIM : 43221010032

Program Studi : S1 Akuntansi

Tanggal Sidang : 28 Februari 2025

Disahkan oleh:

Pembimbing



Mulyana Chandra Hadiati, S.Si., 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-03254817



Scan QR or [click here](#) to
Verification

PERNYATAAN

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

Judul Skripsi : PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK, DAN KUALITAS LAYANAN KANTOR PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cengkareng 2024)

Nama : Dhian Trima Wisesa

NIM : 43221010032

Program Studi : S1 Akuntansi

Tanggal : 28 Februari 2025

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, 16 Maret 2025



Dhian Trima Wisesa

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cengkareng 2024)”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi tugas akhir perkuliahan dan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Dalam proses penyusunannya, skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Dengan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya 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 Mulyana Chandra Hadiati, S.Si, M.Ak., selaku dosen pembimbing skripsi, atas bimbingan, saran, semangat, dan ilmu yang diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana atas ilmu dan dukungannya.
6. Terima kasih kepada keluarga tercinta, yaitu Almh Nenek Jamirah, Ayah Sutrimo dan Mama Sri Lestari yang selalu memberikan doa, semangat, dukungan, dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan, dukungan, motivasi, dan doa dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian dengan topik yang serupa, dan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan. Penulis mohon maaf atas segala kekurangan dan keterbatasan dalam penulisan skripsi. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan bimbingan, kemudahan, dan ridho-Nya kepada kita semua.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of taxpayer awareness, tax penalties, and the quality of tax service office services on taxpayer compliance. This type of research is causal research. The population in this study were individual taxpayers registered at KPP Pratama Jakarta Cengkareng with a total of 50,778 taxpayers. The sampling technique used in this study was purposive sampling with the number of samples determined using the Slovin formula, so that 100 samples were obtained. The data collection technique was carried out through a questionnaire, and the data analysis used the Structural Equation Modeling (SEM) PLS method which was processed through SmartPLS software version 4.0. The results showed that taxpayer awareness has a positive and significant effect on taxpayer compliance, tax sanctions have a positive and significant effect on taxpayer compliance, and the quality of tax service office services has a positive and significant effect on taxpayer compliance.

Keywords: Taxpayer Awareness, Tax Sanctions, Quality of Tax Service Office Services, Individual Taxpayers.



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan kualitas layanan kantor pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Jenis penelitian ini adalah penelitian kausal. Populasi dalam penelitian ini yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Cengkareng dengan jumlah 50.778 wajib pajak. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan jumlah sampel yang ditentukan menggunakan rumus Slovin, sehingga diperoleh sebanyak 100 sampel. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, dan analisis data menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) PLS yang diolah melalui *software* SmartPLS versi 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, serta kualitas layanan kantor pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak, Wajib Pajak Orang Pribadi.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	7
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	8
1. Tujuan Penelitian.....	8
2. Kontribusi Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	10
A. Kajian Pustaka.....	10
B. Rerangka Pemikiran.....	26
C. Hipotesis.....	29
BAB III DESAIN DAN METODE PENELITIAN	30
A. Jenis Penelitian	30
B. Definisi Operasionalisasi Variabel dan Pengukuran Variabel	31
C. Populasi dan Sampel Penelitian	37
D. Teknik Pengumpulan Data.....	40
E. Metode Analisis Data	40

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
A. Deskripsi Objek Penelitian	46
B. Analisis Deskriptif	50
C. Analisis Data.....	57
D. Pembahasan	68
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	70
A. Simpulan.....	70
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	78



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Realisasi Pendapatan Negara di Sektor Pajak Tahun 2019-2023	2
Tabel 1.2 Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Cengkareng.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	36
Tabel 3.2 Skor untuk Jawaban Kuesioner.....	37
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan NPWP	48
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan NPWP Terdaftar	49
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel Kesadaran Wajib Pajak	50
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel Sanksi Pajak	52
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak	54
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	56
Tabel 4.9 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	60
Tabel 4.10 Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i>	61
Tabel 4.11 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	62
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	63
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>R Square</i>	64
Tabel 4.14 Hasil Uji <i>F Square</i>	65
Tabel 4.15 Hasil Pengujian VIF.....	66
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Hipotesis	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran.....	29
Gambar 4.1 Hasil Pengukuran <i>Outer Model</i>	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian	78
Lampiran 2 Surat Persetujuan Izin Riset.....	79
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	80
Lampiran 4 Tabulasi Data Kuesioner	83
Lampiran 5 Hasil Output SmartPLS	85
Lampiran 6 Hasil Pengecekan Plagiasi Karya Ilmiah.....	88

