

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK,  
KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI  
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA PESANGGRAHAN**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA  
JAKARTA  
2020**

***THE EFFECT OF TAXPAYER AWARENESS,  
QUALITY OF SERVICE FISKUS AND TAX SANCTIONS ON  
TOWARD PERSONAL TAX OBLIGATION COMPLIANCE IN  
KPP PRATAMA PESANGGRAHAN***

**SKRIPSI**

*Accounting Study Program*



***FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS  
SATYA NEGARA INDONESIA UNIVERSITY  
JAKARTA***

**2020**

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK,  
KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PERPAJAKAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA  
KPP PRATAMA PESANGGRAHAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar**

**SARJANA AKUNTANSI**



**OLEH :**  
**MUHAMMAD AL AFPI**  
**041602503125028**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**JAKARTA**

**2020**

***THE EFFECT OF TAXPAYER AWARENESS,  
QUALITY OF SERVICE FISKUS AND TAX SANCTIONS ON TOWARD  
PERSONAL TAX OBLIGATION COMPLIANCE IN KPP PRATAMA  
PESANGGRAHAN***

***Submitted as One of the Requirements To Obtain A Degree  
BACHELOR OF ACCOUNTING***



***FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS  
SATYA NEGARA INDONESIA UNIVERSITY***

***JAKARTA***

***2020***

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

**Yang bertanda tangan dibawah ini :**

Nama : Muhammad al Afpi

NIM :041602503125028

ProgramStudi : Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan seluruh isi skripsi menjadi tanggung jawab saya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Jakarta, 30 Juli 2020



(Muhammad al Afpi)

041602503125028


## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : MUHAMMAD AL AFPI  
NIM :041602503125028  
JURUSAN :AKUNTANSI  
KONSENTRASI : PERPAJAKAN  
JUDUL SKRIPSI :PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK,  
KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI  
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA  
PESANGGRAHAN

JAKARTA, 30 Juli 2020

Dosen Pembimbing II

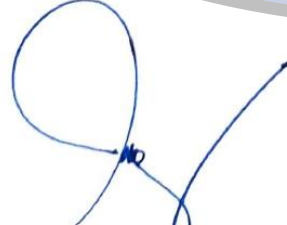
Dosen Pembimbing I

  
(Jahormin Simarmata, SE., M.Ak.,)

  
(Heriston Sianturi, SE.,MM)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Jurusan

  
(GL Hery Prasetya,SE.,MM)

  
(Tagor Darius Sidauruk SE.,M.Si)

## LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

**PENGARUH PENERAPAN KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS  
PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA  
PESANGGRAHAN**



*(Signature)*

(Tagor Darius Sidauruk, SE.,M.Si)

*(Signature)*

(Meifida Ilyas, SE.M.Si., Ak.CA, CSR.,CSRA)

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PESANGGRAHAN”**. Skripsi ini Merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Satya Negara Indonesia. Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penulisan ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Namun berkat bantuan, bimbingan, serta dorongan dari berbagai pihak akhirnya penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.

Penulis mengucapkan terima kasih sebesar – besarnya kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan baik secara moril maupun materil sehingga skripsi ini dapat selesai. Selain itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Satya Negara Indonesia, Ibu Dra. Merry L. Panjaitan, MM.,MBA.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Satya Negara Indonesia, Bapak GL. Hery Prasetya, SE.,MM.
3. Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Satya Negara Indonesia, Bapak Tagor Darius Sidauruk, SE., M.Si.
4. Dosen Pembimbing I, Bapak Heriston Sianturi, SE., MM. yang telah membantu dan meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan pengarahan dan bimbingan kepadapenulis.



5. Dosen Pembimbing II dan Dosen Pembimbing Akademik , Bapak Jahormin Simarmata,. SE., M.Ak.,Ak yang telah membantu dan meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan saran kepada penulis dalam menyusun skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Satya Negara Indonesia, yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama menuntut ilmu di Fakultas Universitas Satya Negara Indonesia.
7. Seluruh Staff dan Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Satya Negara Indonesia, yang telah memberikan dukungan sehingga proses belajar menjadi lebih baik.
8. Pimpinan dan staff KPP Pratama Pesanggrahan yang telah membantu saya.
9. Seluruh keluarga besar khususnya Ayah (Matsani), Ibu (Siti Maryam), Adik (Adnan Azhari), dan Adik (Fauziah Hidayati Sani) yang telah mencurahkan seluruh jiwa dan raga atas kasih sayang, waktu dan materi untuk penulis. Penulis mengucapkan terima kasih banyak atas doa, bimbingan, serta dukungan yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan Bayu Atmaji, Sartika Oktaviyani, Adelia Yunita.C, Fioren Monica, Widya Vebriyani, K.S Agung Jumurung, Shinta Devi, Ahmad Ardiansyah, Rezky Adithiya Putrayang telah bersama-sama dari semester awal sampai sekarang berjuang bersama-sama, menemani dan bertukar pikiran serta memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi.
11. Teman – Teman seperbimbingan, Sabrina Rachmaningtiyas dan Rio Nofrianto. Yang telah bersama– sama berjuang menemani, memberikan saran maupun kritik, dan memberikan semangat selama proses penyelesaian skripsi ini.

12. Teman satu frekuensi, Dany Boy Simbolon, Yudi Rezaldi, SuryaHandsome, Rizky Ramadhan, Rizki , Resadi Iswardani, Abdul Robi Hamdhani. Semoga semester depan dipercepat dan dipermudah dalam menyusun skripsi.
13. Seluruh Teman – Teman Angkatan 2016 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Satya Negara Indonesia lainnya yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu, dan semua yang telah membantu saya semasa kuliah.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, karena itu penulis mohon maaf dan berharap semoga skripsi ini dapat manfaat dan memberikan ilmu pengetahuan bagi pembaca.



## ABSTRACT

*The purpose of this study was to determine the effect of awareness of taxpayers, the quality of tax authorities and tax sanctions on individual taxpayer compliance.*

*The type of data in this study is primary data. The research design used is causal research. The population used in this study is the individual taxpayer at Pesangrahan Tax Office. The data obtained in this study through a questionnaire filled out by respondents amounted to 100 individual taxpayers. Data analysis methods used in this study are descriptive statistical tests, research instrument tests (in which there are validity tests, reliability tests, and ordinal data transformation to intervals), classical assumption tests (in which there are normality tests, heteroscedasticity tests, multicollinity tests, autocorrelation test), multiple regression test, hypothesis test (in which there is a partial test (t test), simultaneous test (f test), and coefficient of determination test)*

*The results of this study indicate that taxpayer awareness does not affect the compliance of individual taxpayers while the quality of tax authorities and tax sanctions significantly influence the compliance of individual taxpayers. While the influence of awareness of taxpayers, the quality of tax authorities and tax sanctions simultaneously have a significant effect on individual taxpayer compliance.*

***Keywords: Effect of Taxpayer Awareness, Quality of Fiscus Services and Tax Sanctions on Personal Taxpayer Compliance.***

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer. Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian kausal. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Pesanggrahan. Data yang diperoleh dalam penelitian ini melalui kuesioner yang diisi oleh responden sebesar 100 wajib pajak orang pribadi. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji statistik deskriptif, uji instrumen penelitian (yang didalamnya terdapat uji validitas, uji realibilitas, dan transformasi data ordinal ke interval), uji asumsi klasik (yang didalamnya terdapat uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinieritas, uji autokorelasi), uji regresi berganda, uji hipotesis (yang didalamnya terdapat uji parsial (uji t), uji simultan (uji f), dan uji koefisien determinasi)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sedangkan kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

**Kata Kunci :** Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.