

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN  
FISKUS DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
(STUDI KASUS DI PT KANTAR INDONESIA)**

**SKRIPSI**

Program Studi Akuntansi – Strata 1



Oleh

Nama : Prayoga Pandu Wirahman  
NIM : 041602503125014

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

**JAKARTA**

**2020**

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN  
FISKUS DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
(STUDI KASUS DI KANTAR INDONESIA)**

**SKRIPSI**

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

**Program Studi Akuntansi – Strata 1**



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

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Prayoga Pandu Wirahman

NIM : 041602503125014

Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri dan seluruh skripsi menjadi tenggung jawab saya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Saya bersedia dikenakan sanksi pembatalan skripsi apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta 20 Juli 2020



(Prayoga Pandu Wirahman)

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Prayoga Pandu Wirahman  
NIM : 041602503125014  
Jurusan : Akuntansi  
Konsentrasi : Audit  
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan  
Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak  
Orang Pribadi (Studi Kasus di PT Kantar Indonesia)  
Tanggal Ujian : 07 Agustus 2020  
Dosen Pembimbing II : (DR. Meifida Ilyas SE, M.Si,Ak,CA,CSRS,CSRA) (Adolpino Nainggolan SE.,M.Ak)  
Dosen Pembimbing I :  
Dekan : (GL.Hery Prasetyo,SE.,MM) Ketua Jurusan : ( Tagor Darius Sidauruk, SE.,M.Si)

iii

## LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

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

(STUDI KASUS DI PT KANTAR INDONESIA)



Anggota Penguji 1

(Tagor Darius Sidauruk S.E.,M.Si)

Anggota Penguji 2

(Nia Tresnawaty S.E.,M.Ak)

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah. Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada (Studi Kasus: PT Kantar Indonesia )”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Satya Negara Indonesia.

Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, yang telah memberikan bantuan baik secara moril maupun materiil 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 Prasetyo,SE.,MM.
3. Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Satya Negara Indonesia Bapak Tagor Darius Sidauruk, SE.,M.Si.
4. Dosen Pembimbing I, Adolpino Nainggolan SE.,M.Ak., yang telah meluangkan waktu dan senantiasa sabar serta ikhlas dalam memberikan bimbingan dan petunjuk dalam penyelesaian skripsi ini.

5. Dosen Pembimbing II, DR. Meifida Ilyas SE, M.Si,Ak,CA,CSRS,CSRA., yang telah meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan dan petunjuk penulisan dalam penyelesaian skripsi ini.
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 Ekonomi Universitas Satya Negara Indonesia.
7. Bapak Jahormin Simarmata SE, M.Ak., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah sabar memberikan bimbingan, arahan, dan masukan dari semester I sampai semester VIII.
8. Seluruh Staf Tata Usaha Universitas Satya Negara Indonesia yang telah memberikan dukungannya sehingga proses belajar menjadi menyenangkan.
9. Seluruh karyawan PT Kantar Indonesia yang sudah bersedia yang telah meluangkan waktunya dalam berpartisipasi mengisi kuesioner dalam penelitian ini. Kedua orang tua tercinta yang senantiasa selalu berdo'a, memberikan semangatnya, serta bantuan baik secara moril maupun materiil kepada penulis hingga skripsi ini selesai.
10. Untuk teman-teman jurusan akuntansi audit terutama maman, safiq, dea, shinta, dessy, alpian ot, badruz, bari, azmi dl atas doa, bantuan, semangat, dan keakraban serta rasa kekeluargaan yang terjalin selama menuntut ilmu di USNI.

11. Para responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
12. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu selesainya skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, dengan senang hati peneliti mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita khususnya dan bagi dunia pendidikan pada umumnya.



Jakarta, 20 Juli 2020

(Prayoga Pandu Wirahman)

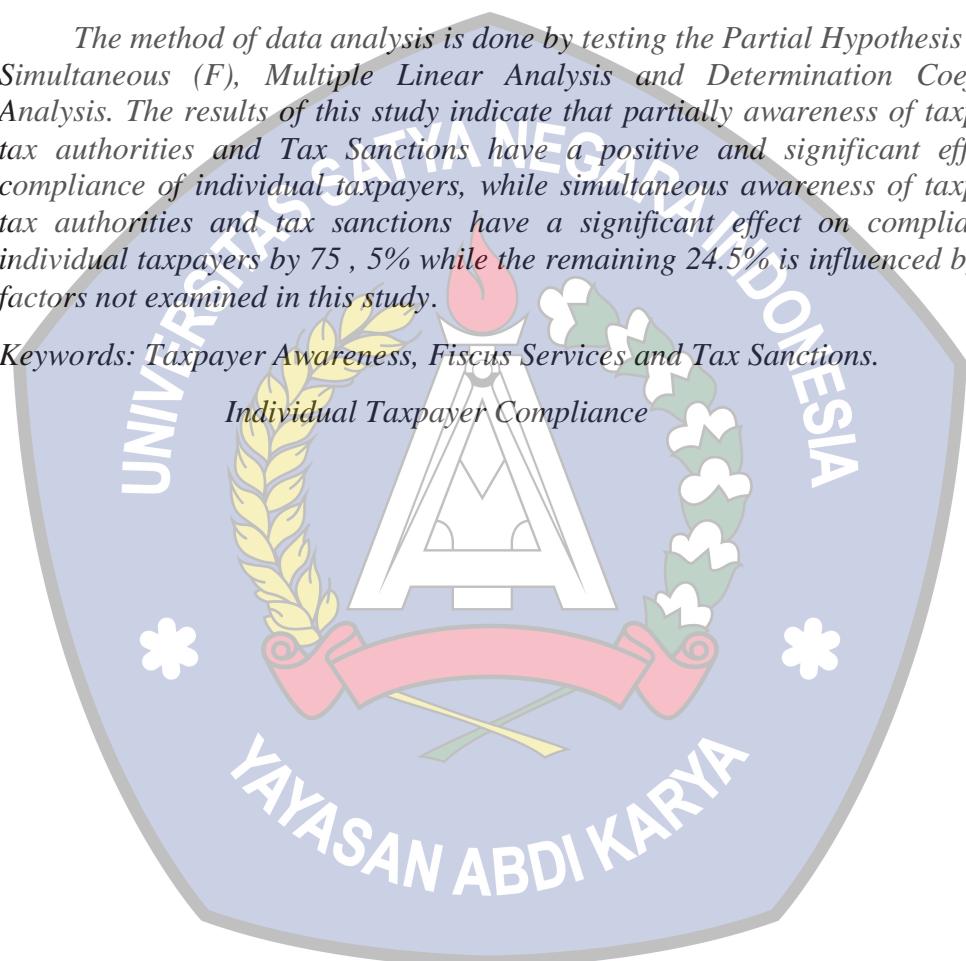
## **ABSTRACT**

*The purpose of this study is to study the interaction between taxpayers, fiscal services and tax sanctions on personal tax obligations. The data of this study are primary data obtained through questionnaires. The population in this study is an individual taxpayer at PT Kantar Indonesia. The sample used in this study was 75 respondents. The sampling technique uses slovin formula and random sampling.*

*The method of data analysis is done by testing the Partial Hypothesis (t) and Simultaneous (F), Multiple Linear Analysis and Determination Coefficient Analysis. The results of this study indicate that partially awareness of taxpayers, tax authorities and Tax Sanctions have a positive and significant effect on compliance of individual taxpayers, while simultaneous awareness of taxpayers, tax authorities and tax sanctions have a significant effect on compliance of individual taxpayers by 75 , 5% while the remaining 24.5% is influenced by other factors not examined in this study.*

**Keywords:** Taxpayer Awareness, Fiscus Services and Tax Sanctions.

*Individual Taxpayer Compliance*



## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Data penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di PT Kantar Indonesia. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 75 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dan memilih sample secara acak (*random sampling*).

Metode analisis data dilakukan dengan pengujian Hipotesis Parsial (t) dan Simultan (F), Analisis Linier Berganda dan Analisis Kofisien Determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan secara simultan kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar sebesar 75,5% sedangkan sisanya sebesar 24,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

*Kata kunci: Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.*