

**PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN
WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK
DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK PRIBADI**

SKRIPSI



**Oleh:
Sutinah
160810157**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

**PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN
WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK
DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK PRIBADI**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Sutinah
160810157**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

**PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN
WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK
DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK PRIBADI**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh
Sutinah
160810157**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera dibawah ini**

Batam, 20 Februari 2020



**Neni Marlina Br. Purba, S.Pd., M.Ak.
Pembimbing**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sutinah
NPM : 160810157
Fakultas : Ilmu sosial dan humaniora
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

“PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PRIBADI”

Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan duplikasi dari karya orang lain. Sepengetahuan saya dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain. Kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 20 Februari 2020



Sutinah
160810157

ABSTRAK

Salah satu sumber pendapatan negara berasal dari pajak. Pajak sangat diperlukan bagi Negara, banyak kebutuhan yang harus dikeluarkan oleh Negara guna untuk memakmurkan warga Negaranya. Jadi, dengan adanya pajak ini sangat membantu Negara dalam segala kebutuhan. Tujuan dalam penelitian untuk mengetahui pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan. Populasi pada penelitian ini sebanyak 75.192 orang dan pengambilan sampel dengan menggunakan *accidental sampling*, sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 orang. Jenis data yang menggunakan data primer dengan melakukan penyebaran kuesioner. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik analisis data analisis deskriptif, uji kualitas data (uji validitas dan uji reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas) dan analisis linier berganda. Sedangkan uji hipotesis yang digunakan uji parsial, uji simultan dan uji koefisien determinasi. Hasil uji parsial tingkat pemahaman wajib pajak memiliki tingkat signifikan $0,017 < 0,05$ dan $t_{hitung} 2,439 > t_{tabel} 1,98498$ yang berarti tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi. Kualitas pelayanan pajak memiliki tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} 5,675 > t_{tabel} 1,98498$ yang berarti kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi. Sanksi pajak menghasilkan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} 4,367 > t_{tabel} 1,98498$ yang berarti sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi. Hasil uji simultan diperoleh nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan $f_{hitung} 30,507 > f_{tabel} 2,70$ yang berarti tingkat kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil uji determinasi diperoleh nilai sebesar 0,472 yang berarti tingkat kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak memberikan pengaruh sebesar 47,2% terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi, sedangkan sisanya 52,8% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Kata kunci: Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi; Kualitas Pelayanan Pajak; Sanksi Pajak; Tingkat Pemahaman Wajib Pajak.

ABSTRACT

One source of state revenue comes from taxes. Taxes are very necessary for the State, many needs that must be spent by the State in order to prosper its citizens. So, the existence of this tax is very helpful for the State in all needs. The purpose of this study was to determine the effect of the level of understanding of taxpayers, the quality of tax service and tax sanctions on personal taxpayer compliance registered at the South Batam Pratama Tax Office. The method in sampling uses accidental sampling. The population in this study was 75,192 people and sampling using accidental sampling, so that a sample of 100 people was obtained. Types of data using primary data by distributing questionnaires. Data collection techniques using descriptive analysis techniques, data quality test (validity and reliability tests), classical assumption tests (normality test, multicollinearity test and heteroskedasticity test) and multiple linear analysis. While the hypothesis test used partial test, simultaneous test and coefficient of determination test. The partial test results of the understanding level of taxpayers have a significant level of $0,017 < 0,05$ and $t \text{ count } 2,439 > t \text{ table } 1,98498$ which means the level of understanding of taxpayers has a significant effect on personal taxpayer compliance. The quality of tax services has a significant level of $0,000 < 0,05$ and the results of the t-test $5,675 > t \text{ table } 1,98498$ which means that the quality of tax services has a significant effect on personal taxpayer compliance. Tax sanctions produce a significant level of $0,000 < 0,05$ and $t \text{ count } 4,367 > t \text{ table } 1,98498$ which means that tax sanctions have a significant effect on personal taxpayer compliance. Simultaneous test results obtained a significant value of $0,000 < 0,05$ and $f \text{ count } 30,507 > f_{0,270}$ which means the level of tax compliance, the quality of tax services and tax sanctions simultaneously have a significant effect on tax compliance. Determination test results obtained a value of 0,472 which means the level of tax compliance, tax service quality and tax sanctions influence 47,2% of personal taxpayer compliance, while the remaining 52,8% is influence by other variables outside this study.

Keywords: *Compliance of Personal Taxpayers; Quality of Tax Service; TaxSanction; Level of Understanding of Taxpayers.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Dr. Nur Elfi Husada, S.Kom., M.Si.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Ibu Rizki Tri Anugrah Bhakti, S.H., M.H.
3. Ketua Program Studi Akuntansi Bapak Haposan Banjarnahor, S.E., M.Si.
4. Ibu Neni Marlina Br. Purba, S.Pd., M.Ak. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Terima kasih kepada Kantor Direktorat Jenderal Pajak Kantor Wilayah Batam dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama sudah memberikan saya izin untuk meneliti.
7. Bapak Romdani dan Ibu Kurniasih sebagai orang tua saya yang sangat saya sayangi dan saya hormati, menjadi panutan saya beserta saudara yang lain dan memberikan support terbesar dalam hidup saya.
8. Bapak Prianto dan Ibu Rini Anggraini beserta keluarga besar yang sudah memberikan motivasi yang terbaik.
9. Bapak Yanuar dan Ibu Purwati beserta keluarga yang sudah memberikan saya kesempatan untuk tinggal dan memberikan saya kesempatan untuk berkarya.
10. Sahabat dan teman seperjuangan yang menimba ilmu di Universitas Putera Batam.

Semoga Allah SWT dapat membalas segala kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta Rahmat-Nya, Aamiin.

Batam, 20 Februari 2020



Sutinah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR RUMUS	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
1.6.1 Manfaat teoritis	6
1.6.2 Manfaat praktis.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Teori Dasar Penelitian	8
2.2 Kepatuhan Wajib Pajak	8
2.2.1 Ciri-ciri Pajak	10
2.2.2 Fungsi Pajak	10
2.2.3 Jenis-jenis Pajak	10
2.2.4 Sistem Pemungutan Pajak	11
2.2.5 Jenis-jenis Wajib Pajak	12
2.3 Tingkat Pemahaman Wajib Pajak	13
2.4 Kualitas Pelayanan Pajak.....	14
2.5 Sanksi Pajak.....	15
2.6 Penelitian Terdahulu	17
2.7 Kerangka Pemikiran.....	19
2.8 Hipotesis	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Desain Penelitian.....	21
3.2 Definisi Operasional Variabel	22
3.2.1 Variabel Independen	22
3.2.2 Variabel Dependen.....	22
3.3 Populasi dan Sampel	24
3.3.1 Populasi.....	24
3.3.2 Sampel	24
3.4 Jenis Dan Sumber data.....	25
3.5 Teknik Pengumpulan Data	25

3.6	Teknik Analisis Data.....	26
3.6.1	Analisis Deskriptif.....	26
3.6.2	Uji Kualitas Data.....	27
3.6.2.1	Uji Validitas.....	27
3.6.2.2	Uji Reliabilitas.....	28
3.7	Uji Asumsi Klasik.....	28
3.7.1	Uji Normalitas.....	28
3.7.2	Uji Multikolinearitas.....	29
3.7.3	Uji Heterokedastisitas.....	29
3.8	Uji Hipotesis.....	30
3.8.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	30
3.8.2	Uji Parsial (t).....	31
3.8.3	Uji Simultan (f).....	31
3.8.4	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	32
3.9	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	32
3.9.1	Lokasi Penelitian.....	32
3.9.2	Jadwal Penelitian.....	33
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1	Hasil Penelitian.....	34
4.1.1	Data Responden.....	34
4.1.2	Hasil Analisis Deskriptif.....	38
4.2	Hasil Uji Kualitas Data.....	47
4.2.1	Hasil Uji Validitas.....	47
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	52
4.3	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	54
4.3.1	Hasil Uji Normalitas.....	54
4.3.2	Hasil Uji Multikolinearitas.....	56
4.3.3	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	57
4.4	Hasil Uji Hipotesis.....	58
4.4.1	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	58
4.4.2	Hasil Uji Parsial (t).....	59
4.4.3	Hasil Uji Simultan (f).....	61
4.4.4	Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (R^2).....	61
4.5	Pembahasan.....	62
4.5.1	Pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi.....	62
4.5.2	Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi.....	63
4.5.3	Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi.....	63
4.5.4	Pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi.....	64
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	65
5.1	Simpulan.....	65
5.2	Saran.....	66
	DAFTAR PUSTAKA.....	67
	LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka pemikiran.....	19
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	21
Gambar 4.1 Diagram Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Gambar 4.2 Diagram Berdasarkan Pendidikan Responden	36
Gambar 4.3 Diagram Berdasarkan Kepemilikan NPWP Responden.....	37
Gambar 4.4 Berdasarkan Pekerjaan Responden	38
Gambar 4.5 <i>Bell-Shaped Curve</i>	55
Gambar 4.6 Diagram <i>P-Plot</i>	56
Gambar 4.7 Hasil Uji Heterokedastisitas	57

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam Selatan	2
Tabel 2.1 Bunga 2% per bulan.....	16
Tabel 2.2 Denda Administrasi	16
Tabel 2.3 Kenaikan 50% dan 100 %	17
Tabel 3.1 Operasional Variabel dan indikator	23
Tabel 3.2 Skor Kuesioner	26
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian	33
Tabel 4.1 Kuesioner yang digunakan	34
Tabel 4.2 Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	35
Tabel 4.3 Berdasarkan Pendidikan Responden.....	36
Tabel 4.4 Berdasarkan Kepemilikan NPWP Responden	37
Tabel 4.5 Pekerjaan Responden.....	38
Tabel 4.6 Penilaian dari tanggapan responden mengenai tingkat pemahaman wajib pajak pribadi (X1).....	39
Tabel 4.7 Penilaian dari tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan pajak (X2)	41
Tabel 4.8 Penilaian dari tanggapan responden mengenai sanksi pajak (X3)	43
Tabel 4.9 Penilaian dari tanggapan responden mengenai kepatuhan wajib pajak pribadi (Y)	45
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Tingkat Pemahaman Wajib Pajak (X1).....	48
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pajak (X2)	49
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Sanksi Pajak (X3)	50
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi (Y)	51
Tabel 4.14 Hasil Uji X1	52
Tabel 4.15 Hasil Uji X2	52
Tabel 4.16 Hasil Uji X3	53
Tabel 4.17 Hasil Uji Y	53
Tabel 4.18 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	54
Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolinearitas.....	56
Tabel 4.20 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	58
Tabel 4.21 Hasil Uji Parsial (t)	60
Tabel 4.22 Hasil Uji Simultan (f)	61
Tabel 4.23 Hasil Uji R ²	62

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Slovin	24
Rumus 3.2 Uji Validitas	27
Rumus 3.3 Alfa Cronbach.....	28
Rumus 3.4 Analisis Linier Berganda	30