

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

SKRIPSI



**Oleh:
Nelly
190810129**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

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

SKRIPSI

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



**Oleh:
Nelly
190810129**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Nelly
NPM/NIP : 190810129
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa "**Skripsi**" yang saya buat dengan judul:

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

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

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik 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, 28 Juli 2023



Nelly
190810129

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

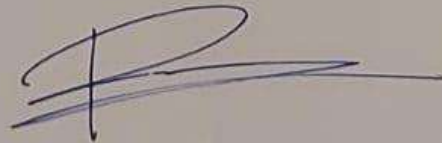
SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana

Oleh:
Nelly
190810129

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini

Batam, 28 Juli 2023



Ronald Wangdra, B.A.F., M.Com.
Pembimbing

ABSTRAK

Pajak ialah iuran wajib yang dari rakyat sebagai Wajib Pajak kepada kas negara berdasarkan undang-undang yang telah ditetapkan. 82% pendapatan negara berasal dari pajak dan dimasukkan sebagai APBN. Yang mana dengan maksud untuk membelanjakan keperluan publik. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk menguji apakah ada pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Penelitian ini menggunakan 75.350 populasi Wajib Pajak Orang Pribadi. Pengambilan sampel menggunakan metode *simple random sampling* dan mendapatkan sampel sebanyak 111. Sumber data berupa data primer melalui kuesioner yang disebar. Teknik analisis data yang digunakan untuk melakukan riset ini ialah melakukan analisis regresi linear berganda dengan metode *Ordinary Least Square*. Namun, karena terjadi heteroskedastisitas, maka peneliti menggunakan *Parameter Estimates with Robust Standard Errors* sebagai patokan dalam menentukan signifikansi. Berdasarkan pengujian yang dilakukan pada penelitian ini didapatkan kesimpulan bahwa Sosialisasi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dan, Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sementara itu, koefisien determinasi menunjukkan bahwa Kepatuhan WPOP dipengaruhi oleh variabel independent sebesar 41,7%. Sedangkan sisanya sebesar 58,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diuji dalam riset ini.

Kata Kunci: Sosialisasi; Kualitas Pelayanan; Sanksi; Wajib Pajak Orang Pribadi; Kepatuhan

ABSTRACT

Taxes are mandatory contributions from the people as taxpayers to the state treasury based on established law. 82% of state revenue comes from taxes and is included in the state budget. Which is with the intention to spend on public needs. This research is aim to to test whether there is an effect of Tax Socialization, Quality of Fiscal Services and Tax Sanction on WPOP compliance. This study has a population 75,350 Individual Taxpayer. Sampling used simple random sampling method and obtained a sample of 111. The data source was primary data through distributed questionnaires. The data analysis technique used to conduct this research was multiple linear regression analysis. However, because there is heteroskedasticity, the researcher uses Parameter Estimates with Robust Standard Errors as a benchmark in determining significance Based on the tests conducted in this study, it was concluded through that Tax Socialization has no effect on Individual Taxpayer Compliance, Fiscal Service Quality has no effect on Individual Taxpayer Compliance. And also Tax Sanctions have a positive significant effect on Individual Taxpayer Compliance. Meanwhile, the coefficient of determination shows that Individual Taxpayer Compliance is influenced by an independent variable of 41,7%. While the remaining 58,3% is influenced by other independent variables that not tested in this study.

Keywords: *Socialization; Quality Service, Sanction, Individual Taxpayer; Compliance*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Sang Triratna, Para Buddha dan Bodhisatva yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan 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. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora.
3. Bapak Ronald Wangdra, B.AF., M.Com. selaku Kaprodi Jurusan Akuntansi dan juga Dosen Pembimbing Skripsi
4. Ibu Dian Efriyenti, S.E., M.Ak. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Papa, Mama, Nenek dan koko tercinta yang selalu menyemangati dan mengingatkan untuk menyelesaikan skripsi.
7. Sanak saudara yang selalu menyemangati dan mendukung untuk menyelesaikan skripsi.
8. Noviyani, Nemmy, Foodlovers, Sisi Meli, Yati, Selvi, Arin dan teman-teman lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang selalu mengingatkan dan memotivasi untuk mengerjakan skripsi.
9. Hyun Bin, EXO, Yang-Yang, 2D beserta idola lainnya yang menjadi salah satu sumber penyemangat saat proses skripsi lagi buntu.

Semoga Sang Tri Ratna, Para Buddha dan Bodhisatva membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Saddhu Saddhu Saddhu.

Batam, 28 Juli 2023

Penulis Nelly

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| Halaman Sampul Depan | i |
| Halaman Judul..... | ii |
| SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS..... | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iv |
| ABSTRAK..... | v |
| ABSTRACT..... | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xi |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR RUMUS | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 8 |
| 1.3 Batasan Masalah | 8 |
| 1.4 Rumusan Masalah | 8 |
| 1.5 Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.6 Manfaat Penelitian..... | 9 |
| 1.6.1 Manfaat Teoritis | 9 |
| 1.6.2 Manfaat Praktis..... | 10 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 11 |
| 2.1 Teori Dasar Penelitian | 11 |
| 2.1.1 Teori Atribusi | 11 |
| 2.1.2 <i>Theory of Planned Behavior</i> | 12 |
| 2.1.4 Fungsi Pajak | 14 |
| 2.2 Teori Variabel Y, X..... | 15 |
| 2.2.1 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi | 15 |
| 2.2.2 Sosialisasi Perpajakan..... | 16 |
| 2.2.3 Kualitas Pelayanan Fiskus..... | 17 |
| 2.2.4 Sanksi Perpajakan..... | 18 |
| 2.3 Penelitian Terdahulu..... | 20 |
| 2.4 Kerangka Pemikiran..... | 23 |
| 2.5 Hipotesis Penelitian..... | 23 |

| | |
|---|-----------|
| BAB III METODE PENELITIAN | 26 |
| 3.1 Desain Penelitian..... | 26 |
| 3.2 Operasional Variabel..... | 27 |
| 3.2.1 Variabel Dependen | 27 |
| 3.2.2 Variabel Independen | 28 |
| 3.3 Populasi dan Sampel | 29 |
| 3.3.1 Populasi..... | 29 |
| 3.3.2 Sampel..... | 30 |
| 3.4 Jenis dan Sumber Data | 30 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data..... | 32 |
| 3.6 Teknik Analisis Data | 33 |
| 3.6.1 Statistik Deskriptif | 33 |
| 3.6.2 Uji Kelayakan Data..... | 33 |
| 3.6.2.1 Uji Validitas..... | 33 |
| 3.6.2.2 Uji Reliabilitas | 34 |
| 3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda | 34 |
| 3.6.4 Koefisien Determinasi | 35 |
| 3.6.5 Uji Asumsi Klasik..... | 35 |
| 3.6.5.1 Uji Normalitas | 36 |
| 3.6.5.2 Uji Multikolinearitas | 36 |
| 3.6.5.3 Uji Heteroskedastisitas..... | 37 |
| 3.6.6 Uji Hipotesis..... | 37 |
| 3.6.6.1 Uji T (Uji Parsial) | 37 |
| 3.6.6.2 Uji F (Uji Simultan)..... | 38 |
| 3.7 Lokasi Penelitian & Jadwal Penelitian | 38 |
| 3.7.1 Lokasi Penelitian | 38 |
| 3.7.2 Jadwal Penelitian | 39 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 40 |
| 4.1 Hasil Penelitian | 40 |
| 4.1.1 Identitas Responden..... | 40 |
| 4.1.1.1 Jenis Kelamin..... | 40 |
| 4.1.1.2 Usia | 41 |
| 4.1.2 Analisis Data | 41 |

| | | |
|--|--|-----------|
| 4.1.2.1 | Statistik Deskriptif | 41 |
| 4.1.2 | Uji Kelayakan Data..... | 42 |
| 4.2.2.1 | Uji Validitas..... | 42 |
| 4.2.2.2 | Uji Reliabilitas | 43 |
| 4.1.3 | Analisis Regresi Linear Berganda | 44 |
| 4.1.4 | Koefisien Determinasi (R^2)..... | 45 |
| 4.1.4 | Uji Asumsi Klasik..... | 46 |
| 4.1.4.1 | Uji Normalitas | 46 |
| 4.1.4.2 | Uji Multikolinearitas | 48 |
| 4.1.5.1 | Uji T | 49 |
| 4.1.4.2 | Uji F | 51 |
| 4.2 | Pembahasan | 51 |
| 4.2.1 | Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP | 51 |
| 4.2.2 | Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP | 52 |
| 4.2.3 | Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP | 53 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | | 54 |
| 5.1 | Kesimpulan | 54 |
| 5.2 | Saran..... | 55 |
| Daftar Pustaka..... | | 56 |
| Lampiran | | xiv |
| Lampiran 1. Pendukung Penelitian | | xv |
| Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup | | lv |
| Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian..... | | lvii |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 1. 1 Realisasi APBN | 2 |
| Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran | 23 |
| Gambar 3. 1 Desain Penelitian | 27 |
| Gambar 4. 1 Bell Shaped Curve | 46 |
| Gambar 4. 2 Probability Plot Standardized | 47 |
| Gambar 4. 3 Scatterplot | 49 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 1. 1 Jumlah WPOP Terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan | 3 |
| Tabel 3. 1 Indikator Kepatuhan WPOP | 28 |
| Tabel 3. 2 Indikator Sosialisasi Perpajakan | 29 |
| Tabel 3. 3 Indikator Kualitas Pelayanan Fiskus | 29 |
| Tabel 3. 4 Indikator Sanksi Perpajakan | 29 |
| Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden..... | 40 |
| Tabel 4. 2 Usia Responden | 41 |
| Tabel 4. 3 Statistik Deskriptif | 41 |
| Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas..... | 42 |
| Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas | 43 |
| Tabel 4. 6 Analisis Regresi Linear Berganda..... | 44 |
| Tabel 4. 7 Hasil Koefisien Determinasi..... | 45 |
| Tabel 4. 8 Uji Normalitas | 47 |
| Tabel 4. 9 Uji Multikolinearitas | 48 |
| Tabel 4. 10 Uji Heteroskedastisitas (White Test)..... | 48 |
| Tabel 4. 11 Uji T | 49 |
| Tabel 4. 12 Uji F | 51 |

DAFTAR RUMUS

| | Halaman |
|--|---------|
| Rumus 3. 1 Rumus Slovin | 31 |
| Rumus 3. 2 Persamaan Regresi Berganda | 35 |