

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS, SOSIALISASI PAJAK DAN SANKSI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI (KPP PRATAMA BANGKALAN)**

TUGAS AKHIR

MARIYATUS SALAMAH

193403426094



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA**

2022

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS DAN SOSIALISASI PAJAK DAN
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI (KPP PRATAMA BANGKALAN)**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi
pada

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Nasional

Oleh:

MARIYATUS SALAMAH
193403426094



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2022**

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya segala pernyataan dalam skripsi yang berjudul:

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS DAN SOSIALISASI PAJAK DAN
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI (KPP PRATAMA BANGKALAN)**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Skripsi ini pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 09 Agustus 2022



MARIYATUS SALAMAH
193403426094

UNIVERSITAS NASIONAL

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **PENGARUH PELAYANAN FISKUS DAN SOSIALISASI PAJAK DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (KPP PRATAMA BANGKALAN)**

Nama Mahasiswa : **MARIYATUS SALAMAH**

Nomor Induk : **193403426094**

Program Studi : **AKUNTANSI**

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir

(Nungki Yartono, S.E., Ak., M.M., CA.)

Mengetahui
Kepis Program Studi Akuntansi

(Dr. Bambang Subiyanto, SE., M.Ak., CPA)

Jakarta,

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir	:PENGARUH PELAYANAN FISKUS, SOSIALISASI PAJAK DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (KPP PRATAMA BANGKALAN)
Nama Mahasiswa	: MARIYATUS SALAMAH
Nomor Pokok	: 193403426094
Program Studi	: AKUNTANSI
Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional	
Menyetujui, Pembimbing Skripsi,  (Nungki Yartono, SE, Ak., M.M., CA.)	
Ketua Penguji  (Dr. Molina, SE., M.Si., Ak., CA.)	Anggota Penguji  (Dr. Arni Karina, SE., M.Si.)
Mengetahui, Dekan,  (Kumba Digeowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D.)	
Jakarta :	Tanggal Lulus : 31 AUG 2022

ABSTRAK

PENGARUH PELAYANAN FISKUS, SOSIALISASI PAJAK DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (KPP PRATAMA BANGKALAN)

Oleh :

Mariyatus Salamah

NPM : 193403426094

Tugas akhir dibawah bimbingan Nungki Yartono, SE, Ak., M.M., CA.

Pelayanan fiskus yang kurang dan sosialisasi pajak yang tidak efektif menjadi penyebab tidak patuhnya wajib pajak orang pribadi. Diharapkan dengan adanya sanksi pajak, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh pelayanan fiskus, sosialisasi pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (KPP Pratama Bangkalan). Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *explanatory research* (penjelasan). Menggunakan sumber data primer berasal dari kuesioner yang diberikan kepada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bangkalan. Metode analisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai t hitung pada variabel pelayanan fiskus sebesar 2.901 lebih besar dibandingkan t tabel 1,981, sehingga dapat dinyatakan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. nilai t hitung variabel sosialisasi perpajakan sebesar 2.080 lebih besar dibandingkan t tabel 1,981, sehingga dapat dinyatakan sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil uji parsial untuk variabel sanksi pajak sebesar 4.813 lebih besar dibandingkan t tabel 1,981, sehingga dapat dinyatakan sanksi perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bangkalan.

Kata kunci: Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Pajak, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

ABSTRACT

THE EFFECT OF FISCUS SERVICES, TAX SOCIALIZATION AND TAX SANCTIONS ON TAXPAYER COMPLIANCE WITH PERSONAL PERSONS (KPP PRATAMA BANGKALAN)

By :

Mariyatus Salamah

NPM : 193403426094

The final project under the guidance of Nungki Yartono, SE, Ak., M.M., CA.

Inadequate tax services and ineffective tax socialization are the causes of non-compliance with individual taxpayers. It is hoped that with the existence of tax sanctions, taxpayer compliance will increase. This study aims to determine the effect of tax services, tax socialization and tax sanctions on individual taxpayer compliance (KPP Pratama Bangkalan). The type of research used in this research is explanatory research (explanation). Using primary data sources derived from questionnaires given to individual taxpayers at KPP Pratama Bangkalan. The method of analysis used multiple linear regression. The results showed that the t-count value for the tax service variable was 2.901 greater than the t-table 1.981, so it can be stated that the tax service service had a significant effect on taxpayer compliance. the t-count value of the tax socialization variable is 2,080 which is greater than the t table of 1.981, so it can be stated that taxation socialization has a significant effect on taxpayer compliance. The results of the partial test for the tax sanction variable are 4.813, which is greater than t table 1.981, so it can be stated that tax sanctions have a significant effect on taxpayer compliance at KPP Pratama Bangkalan.

Keywords: *Fiscal Service, Tax Socialization, Tax Sanctions, Individual Taxpayer Compliance*

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

1. Nama : Mariyatus Salamah
2. Tempat, tanggal lahir : Bangkalan, 08 September 1997
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Alamat : Jl. Pagujaten No. 32A Pejaten Timur, Pasar Minggu
5. No. Handphone : 081515500622
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : mariyaslmh@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2003 – 2009 : SDN Ko'ol Klampis
2. 2009 – 2012 : SMPN 01 Arosbaya
3. 2012 – 2015 : SMA Darul Ulum 1 BPP-Teknologi Jombang
4. 2015 – 2018 : Universitas Airlangga (Diploma 3)
5. 2019 – 2022 : Universitas Nasional

Jakarta, 09 Agustus 2022

Mariyatus Salamah

NPM. 193403426094

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan rasa Syukur kita panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia nya kepada kita semua sehingga penulis senantiasa diberikan kekuatan dan kemudahan untuk menyelesaikan skripsi ini. Alhamdulillahirobbih'alamin, skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Sosialisasi Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (KPP Pratama Bangkalan)”** telah penulis selesaikan dengan segenap kemampuan dan dengan sebaik-sebaiknya. Tujuan penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai Program Sarjana (S1) Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tentu menemui banyak kendala dan hambatan. Banyak pihak terkait yang terus memberikan bantuan, semangat serta dukungan yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. Bambang Subiyanto, S.E., M.Ak., C.P.A selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Bapak Nungki Yartono, S.E., Ak., M.M., CA. selaku dosen pembimbing saya yang saya hormati, yang telah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan, memberikan solusi, dan juga memberikan arahan kepada penulis sehingga bisa tumbuh dan berkembang dalam proses belajar.
6. Seluruh Dosen Universitas Nasional Khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada anak didiknya sehingga bisa tumbuh dan berkembang dalam proses belajar.

7. Keluarga tercinta mamah, papah, dan adik penulis yang selalu memberikan dukungan baik secara moril dan material, semangat, masukan, dan doa tiada henti bagi penulis.
8. Semua sahabat saudara yang tak terlupakan yang ikut serta memberikan doa dan banyak masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.

Penulis menyadari masih terdapat banyak sekali kesalahan dan kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis meminta kritik dan saran yang membangun untuk menjadikan skripsi ini jauh lebih baik. Penulis telah mengusahakan sebaik-baiknya dengan kemampuan yang ada untuk mendapatkan hasil yang terbaik dan berharap agar skripsi ini dapat di terima dan bermanfaat bagi pembaca. Terima Kasih.



Jakarta, 09 Agustus 2022

Penulis

Mariyatus Salamah

NPM. 193403426094

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan masalah.....	6
D. Rumusan masalah.....	6
E. Tujuan penelitian	7
F. Manfaat penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. KAJIAN TEORI	8
1. Pajak	8
2. Kepatuhan Wajib Pajak	9
3. Pelayanan Fiskus	9
4. Sosialisasi Perpajakan	13
5. Sanksi Pajak	14
B. Hasil Penelitian yang Relevan.....	19
C. Kerangka Berpikir	22
1. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	23
2. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	24
3. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	25
D. Hipotesis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Tempat dan Waktu Penelitian	27

C.	Populasi dan Sampel	27
1.	Populasi	27
2.	Sampel	28
D.	Definisi Operasional Variabel	28
E.	Sumber data dan Jenis Data	30
1.	Sumber Data	30
2.	Jenis Data	30
F.	Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	31
G.	Validitas dan Reliabilitas Instrumen	31
1.	Uji Validitas	32
2.	Reliabilitas	32
H.	Teknik Analisis Data	33
1.	Analisis Deskriptif.....	33
2.	Uji Asumsi Klasik	34
3.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	35
4.	Uji Hipotesis.....	35
5.	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	36
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
A.	Hasil Penelitian	37
1.	Deskripsi Objek Penelitian	37
2.	Tugas Pokok dan Fungsi	37
3.	Struktur Organisasi.....	39
4.	Peran Strategis	39
5.	Pengungkapan sampel	40
6.	Karakteristik Responden	41
7.	Statistik Deskriptif variabel penelitian	42
8.	Uji Validitas dan Reliabilitas	50
9.	Hasil pengujian asumsi klasik	51
10.	Hasil pengujian hipotesis	54
11.	Hipotesis	55
B.	Pembahasan	57
1.	Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	57

2. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	59
3. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	60
C. Keterbatasan Penelitian	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	63
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Rasio Kepatuhan wajib pajak	1
Tabel 2. Realisasi Pendapatan Negara.....	2
Tabel 3. Hasil Penelitian yang Relevan.....	19
Tabel 4. Rencana dan Tahapan Penelitian.....	27
Tabel 5. Interpretasi Rata-rata Jawaban Responden.....	33
Tabel 6. Pengungkapan Sampel	41
Tabel 7. Usia Responden	41
Tabel 8. Jenis Kelamin Responden	42
Tabel 9. Pendidikan Terakhir Responden	42
Tabel 10. Diskripsi Jawaban Responden Mengenai Pelayanan Fiskus.....	43
Tabel 11. Diskripsi Jawaban Responden Mengenai Sosialisasi Perpajakan	45
Tabel 12. Diskripsi Jawaban Responden Mengenai Sanksi Perpajakan	46
Tabel 13. Diskripsi Jawaban Responden Kepatuhan Wajib Pajak.....	48
Tabel 14. Hasil Uji Validitas	50
Tabel 15. Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 16. Uji Multikolonieritas	54
Tabel 17. Hasil Analisis Regresi Berganda.....	54
Tabel 18. Uji Simultan F.....	56
Tabel 19 Uji T	57



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Organisasi	39
Gambar 2 Normal P. Plot	52
Gambar 3. Grafik Scatter Plot	53

