

**PENGARUH SANKSI PAJAK, PELAYANAN PAJAK, DAN INSENTIF
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
SELAMA PANDEMI COVID-19
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
JAKARTA TANAH ABANG DUA**

TUGAS AKHIR

**Oleh:
Ariq Rizqullah
(183112340350160)**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2023**

**PENGARUH SANKSI PAJAK, PELAYANAN PAJAK, DAN INSENTIF
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
SELAMA PANDEMI COVID-19
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
JAKARTA TANAH ABANG DUA**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Nasional**

Oleh :

**Arig Rizqullah
183112340350160**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2023**

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul:

PENGARUH SANKSI PAJAK, PELAYANAN PAJAK, DAN INSENTIF PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI SELAMA PANDEMI COVID-19 PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA TANAH ABANG DUA

Merupakan gagasan hasil penelitian penulis, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Jika didalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta, 16 Agustus 2023



LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH SANKSI PAJAK, PELAYANAN PAJAK,
DAN INSENTIF PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI SELAMA
PANDEMI COVID-19 PADA KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA
TANAH ABANG DUA**

Nama Mahasiswa : **Ariq Rizqullah**
Nomor Pokok : **183112340350160**
Program Studi : **Akuntansi**

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir,

(Dr. Molina, SE., M.Si., Ak., CA.)

Mengetahui,
Ketua Program Studi

(Dr. Bambang Subiyanto, S.E., M.Ak., C.P.A.)

Jakarta : 23 Agustus - 2023

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH SANKSI PAJAK, PELAYANAN PAJAK, DAN INSENTIF PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI SELAMA PANDEMI COVID-19 PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA TANAH ABANG DUA**

Nama Mahasiswa : **Ariq Rizqullah**
Nomor Pokok : **183112340350160**
Program Studi : **Akuntansi**

**Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional**

**Mengesahkan
Pembimbing / Penguji**

(Dr. Molina, SE., M.Si., Ak., CA.)

Penguji I,

(Dr. Arni Karina, SE., M.Si., M)

Penguji II,

(Dr. Syamsudin, Ak., M.Ak.)

**Mengetahui,
Dekan,**



(Kumba Digdowiseiso, SE., M.App.Ec., Ph.D)

Jakarta : 23-11-2023

Tanggal Lulus : 16-11-2023

ABSTRAK

PENGARUH SANKSI PAJAK, PELAYANAN PAJAK, DAN INSENTIF PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI SELAMA PANDEMI COVID-19 PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA TANAH ABANG DUA

Oleh :

ARIQ RIZQULLAH

NPM : 183112340350160

Tugas Akhir di bawah bimbingan Dr. Molina, SE., M.Si., Ak., CA.

Penelitian bertujuan menguji faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Sanksi Pajak, Pelayanan Pajak, Insentif Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanah Abang Dua. Alat statistik digunakan dalam menguji hipotesis ini adalah analisis regresi linear berganda dengan bantuan aplikasi SPSS versi 29. Data primer dalam penelitian ini didapat dengan menyebarkan kuisioner kepada responden dan diolah dengan jumlah sebanyak 96 kuisioner. Hasil dari penelitian ini menunjukkan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, insentif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata kunci : Sanksi Pajak, Pelayanan Pajak, Insentif Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

THE EFFECT OF TAX SANCTIONS, TAX SERVICES, AND TAX INCENTIVES ON THE COMPLIANCE OF INDIVIDUAL TAXPAYERS DURING THE COVID-19 PANDEMIC AT THE JAKARTA TANAH ABANG DUA PRIMARY TAX OFFICE

By :

ARIQ RIZQULLAH

NPM : 183112340350160

Thesis under the guidance of Dr. Molin, SE., M.Si., Ak., CA.

The research aims to examine the factors that influence Individual Taxpayer Compliance . The variables used in this study are: Tax Sanctions, Tax Services, Tax Incentives and Taxpayer Compliance. The type of data used in this research is primary data. The population and samples in this study are individual taxpayers registered at the Jakarta Tanah Abang Dua Primary Tax Office. The statistical tool used to test this hypothesis is multiple linear regression analysis with the help of the SPSS version 29 application. Primary data in this study were obtained by distributing questionnaires to respondents and processed with a total of 96 questionnaires. The results of this study indicate that tax sanctions have a positive effect on individual taxpayer compliance, tax services have a positive effect on individual taxpayer compliance, tax incentives have a positive effect on individual taxpayer compliance.

Keywords: *Tax Sanctions, Tax Services, Tax Incentives and Taxpayer Compliance.*

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

1. Nama : Ariq Rizqullah
2. Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 11 Mei 2000
3. Jenis Kelamin : Laki-Laki
4. Alamat : Komp.Bangdes Pejaten Barat, Ps. Minggu

Jakarta Selatan

5. No.Handphone : 087878524635
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : rizrizqullah9@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SDIT Insan Mandiri Jakarta : 2006 - 2012
2. SMPIT Assalam Jakarta : 2012 - 2015
3. SMA Muhammadiyah 4 Jakarta : 2015 - 2018
4. Universitas Nasional : 2018 - Sekarang



KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, saya ucapkan puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia yang sangat besar sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam selalu kita sampaikan kepada Rasulullah Muhammad SAW, yang telah membawa kita semua kepada zaman yang penuh cahaya keimanan, memberikan suri teladan yang baik, dan semoga kita semua mendapat syafa'at Baginda Rasulullah.

Dalam menyusun skripsi ini, peneliti berusaha dengan segala kemampuan yang ada, meskipun masih jauh dari kata kesempurnaan dengan judul: **“PENGARUH SANKSI PAJAK, PELAYANAN PAJAK, DAN INSENTIF PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI SELAMA PANDEMI COVID-19 PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA TANAH ABANG DUA”**, ini akhirnya dapat diselesaikan untuk diajukan sebagai salah satu syarat dalam mendapatkan gelar Sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional Jakarta.

Dalam penulisan skripsi mulai dari awal sampai dengan akhir, peneliti menyadari banyak pihak yang turut serta memberikan bantuan, motivasi, semangat, saran, ide bahkan fasilitas berupa materiil sehingga peneliti merasa berhutang budi atas jasa baik dari mereka semua, semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan hidayah serta mendapatkan pahala berlimpah. Peneliti juga sangat berterimakasih yang tidak terhingga khususnya orang tua yang selalu memberikan dukungan dan doa, Ayahanda tercinta Arie Muslik, SE., SH., M.Ak. dan Ibunda tercinta Henni Lestari, SE., MA., serta saudara-saudara kandung saya yaitu Jihan Atina Rusdha, dan Fayyaza Tsalitsa Kautsar.

Selanjutnya peneliti menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada Ibu Dr. Molina, SE., M.Si., Ak., CA selaku Dosen Pembimbing peneliti dan Dosen Pengajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang penuh kesabaran, ketekunan, ketulusan dan keikhlasan untuk meluangkan waktu, tenaga, pikirannya serta memberikan arahan, bimbingan, motivasi, saran-saran dan masukan yang berharga sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Terima kasih dan penghargaan yang tulus dan ikhlas juga saya ucapkan dan sampaikan terhadap:

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. Ibu Dr. Arni Karina, S.E., M.Si.M. selaku penasihat akademik, terimakasih atas arahan selama masa perkuliahan.
6. Bapak N. Marolop S selaku Kepala Bidang Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat Kantor Wilayah DJP Jakarta Pusat yang memberikan ijin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Tanah Abang Dua.
7. Ibu Siscka Mirela Juniati selaku Kepala Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Tanah Abang Dua yang memberikan tempat kepada peneliti untuk melakukan penelitian dan mengambil data kuesioner dari Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Dua serta bersedia memberikan informasi pada saat penelitian hingga penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
8. Muthia Nabilah P. yang tidak putus asa memberikan semangat, bantuan, dan motivasi yang terus-menerus sehingga peneliti bersemangat sekali dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Untuk Erlangga Deni Saputra, Bachtiar Sahadam, Syarief dan Aiz selaku sahabat Penulis yang selalu memberikan semangat dan juga arahan serta kesabarannya.
10. Teman-Teman seperjuangan dari Fakultas Ekonomi Bisnis dan Program Studi Akuntansi Tahun 2018 yang penulis tidak bisa sebutkan namanya satu-persatu tanpa mengurangi rasa hormat.
11. Teman-teman Belakang Blok Dua (BB2) yang telah memberikan saran,

semangat, pengalaman, cerita berkesan untuk penulis, saya ucapkan terimakasih.

12. Semua pihak yang berperan serta baik sedikit ataupun banyak dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, terimakasih sekali.

Penulis benar-benar sadar bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan. Dengan segenap kerendahan hati, penulis berharap semoga segala kekurangan yang ada pada skripsi ini dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk penelitian selanjutnya.

Walaikumsalam Wr. Wb



Jakarta, Agustus 2023

Ariq Rizqullah

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
1. Teoritis.....	8
2. Praktis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Landasan Teori Utama.....	10
2. Teori Perpajakan.....	12
B. Kajian Variabel Penelitian.....	17
1. Kepatuhan Wajib Pajak.....	17
2. Sanksi Pajak.....	20
3. Pelayanan Pajak.....	21
4. Insentif Pajak.....	24
C. Penelitian Terdahulu.....	27

D.	Kerangka Analisis	32
E.	Hipotesis Penelitian	32
BAB III METODE PENELITIAN.....		35
A.	Objek Penelitian.....	35
B.	Rencana dan Tahapan Penelitian.....	35
C.	Sumber Data.....	36
D.	Jenis Data	36
E.	Populasi dan Sampel.....	37
	1. Populasi	37
	2. Sampel.....	37
F.	Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	38
G.	Definisi Operasional.....	39
	1. Variabel Independen.....	39
	2. Variabel Dependen	40
H.	Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	41
	1. Analisis Deskriptif.....	41
	2. Analisis Regresi Linear Berganda	42
	3. Uji Kualitas Data	43
	4. Uji Asumsi Klasik	43
	5. Pengujian Hipotesis.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		46
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	46
B.	Analisis Data	48
	1. Metode Analisis	48
	2. Uji Kualitas Data.....	55
C.	Uji Asumsi Klasik	59
D.	Pengujian Hipotesis.....	64

E. Pembahasan	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran.....	74



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Grafik Probability Plot Normalitas	61
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas Scatterplot	63



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2022.....	4
Tabel 1.2	Realisasi Penerimaan Pajak tahun 2021	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	27
Table 3.1	Rencana dan Tahapan Penelitian	36
Tabel 3.2	Instrumen Skala Likert	39
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	47
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	47
Tabel 4.4	Tabel Deskripsi Variabel Sanksi pajak.....	49
Tabel 4.5	Tabel Deskriptif Variabel Pelayanan Pajak.....	50
Tabel 4.6	Tabel Deskriptif Variabel Insentif Pajak	51
Tabel 4.7	Tabel Deskriptif Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	52
Tabel 4.8	Regresi Linear Berganda	53
Tabel 4.9	Uji Validitas Skala Sanksi Pajak	55
Tabel 4.10	Uji Validitas Skala Pelayanan Pajak	56
Tabel 4.11	Uji Validitas Skala Insentif Pajak	57
Tabel 4.12	Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak.....	58
Tabel 4.13	Uji Reabilitas	59
Tabel 4.14	Uji Normalitas	60
Tabel 4.15	Hasil Uji Multikolinearitas	62
Tabel 4.16	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	63
Tabel 4.17	Hasil Uji Determinasi	64

Tabel 4.18 Hasil Uji F	65
Tabel 4.19 Hasil Uji t	67
Tabel 4.20 Ringkasan Penerimaan Hipotesis	68

