

**PENGARUH KOMPETENSI PETUGAS PAJAK, SANKSI PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

(Studi Pada Wajib Pajak UMKM Kota Depok)

TUGAS AKHIR

OLEH:

HARIS RAHMAN HAKIM

213403546080



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

2023

**PENGARUH KOMPETENSI PETUGAS PAJAK, SANKSI PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

(Studi Pada Wajib Pajak UMKM Kota Depok)

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

TUGAS AKHIR

OLEH:

HARIS RAHMAN HAKIM

213403546080



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL**

JAKARTA

2023

LEMBAR PERNYATAAN

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

**“PENGARUH KOMPETENSI PETUGAS PAJAK, SANKSI PAJAK,
KUALITAS PELAYAN PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM KOTA DEPOK”
(Studi Kasus Usaha Mikro, Kecil dan Menengah/UMKM Di Kota Depok)**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian peneliti, 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 peneliti.

Jakarta, 11 Agustus 2023



Haris Rahman Hakim

(213403546080)

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : PENGARUH KOMPETENSI PETUGAS AJAK, SANKSI PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM KOTA DEPOK (Studi Kasus Usaha Mikro, Kecil dan Menengah/UMKM Di Kota Depok)

Nama Mahasiswa : HARIS RAHMAN HAKIM
Nomor Pokok : 213403546080
Program Studi : AKUNTANSI



Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir,

(Dr. Dipateruna Awaloedin, S.E., M.M., AK)

Mengetahui,
Ketua Program Studi Akuntansi,



(Dr. Bambang Subiyanto, S.E., M.S.AK., CPA.)

Jakarta : 11 Agustus 2023

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : PENGARUH KOMPETENSI PETUGAS AJAK, SANKSI PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM KOTA DEPOK (Studi Kasus Usaha Mikro, Kecil dan Menengah/UMKM Di Kota Depok)

Nama Mahasiswa : HARIS RAHMAN HAKIM
Nomor Pokok : 213403546080
Program Studi : AKUNTANSI

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

Menyetujui, Pembimbing Skripsi,

(Dr. Dipateruna Awaloedin, S.E., M.M., AK)

Penguji 1,

(Dr. Bambang Subiyanto, S.E., M.S.AK., CPA.)

Penguji 2

(Dr. Erwin Indriyanto, S.E., M.Si., Ak., C.A., CTA.)

Mengetahui, Dekan,



(Kusriadi, S.E., M.App.Ec., Ph.D.)

Jakarta: 11 Agustus 2023

Tanggal Lulus: 16 Agustus 2023

ABSTRAK

PENGARUH KOMPETENSI PETUGAS PAJAK, SANKSI PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Pada Wajib Pajak UMKM Kota Depok)

Oleh:

Haris Rahman Hakm

NPM : 213403546080

Tugas Akhir, dibawah bimbingan Dr. Dipateruna Awaloedin, S.E., M.M., Ak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kompetensi Petugas Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Kota Depok. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari jawaban responden atas kuesioner yang digunakan dalam penelitian. Sampel penelitian ini berjumlah 100 wajib pajak yang memiliki NPWP di Kota Depok Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Metode analisis data menggunakan Statistik Deskriptif, Uji Kualitas Data, Uji Asumsi Klasik, dan Pengujian Hipotesis yang terdiri dari Metode Analisis Regresi Sederhana, dan Koefisien Determinasi, Uji F, serta Uji T. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kompetensi Petugas Pajak signifikan dan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sanksi Pajak berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Kata kunci: Kompetensi Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF TAX OFFICIAL COMPETENCE, TAX SANCTIONS, QUALITY OF TAX SERVICES AND, TAXPAYER AWARENESS ON MICRO SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES ON TAXPAYER COMPLIANCE (STUDY MICRO SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES PAYER STUDY IN DEPOK CITY)

By :

Haris Rahman Hakim

NPM : 213403546080

Thesis, under the guidance Dr. Dipateruna Awaloedin, S.E., M.M., Ak

This study aims to analyze the influence of Tax Officer Competence, Tax Sanctions, Quality of Tax Service, Taxpayer Awareness on the Compliance of MSME Taxpayers in Depok City. This study uses primary data obtained from respondents' answers to the questionnaire used in the study. The sample of this research is 100 obligatory taxes who have NPWP in Depok City. The sampling technique uses purposive sampling. Methods of data analysis using Descriptive Statistics, Data Quality Test, Classical Assumption Test, and Hypothesis Testing which consists of Simple Regression Analysis Method, and Coefficient of Determination, F Test, and T Test. The results of the study show that the competence of Tax Officers is significant and positive towards Taxpayer Compliance. Tax Sanctions have a positive effect on taxpayer compliance. Tax Service Quality has a significant and positive effect on Taxpayer Compliance. Taxpayer awareness has a positive effect on taxpayer compliance.

Keywords : *Competence of Tax Officers, Tax Sanctions, Quality of Tax Services, Taxpayer Awareness and Taxpayer Compliance.*

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS DIRI

1. Nama Lengkap : Haris Rahman Hakim
2. Tempat Tanggal Lahir : Tembilahan, 26 April 1998
3. Alamat : Jl.Kp.Bulak No18, Rt 2 Rw 1. Citayam
16320
4. Telepon : 081326112422
5. Email : rahmanharis889@gmail.com

II. PENDIDIKAN

1. 2004 – 2010 : SDN 001 PEKANBARU
2. 2010 – 2013 : SMPN 4 PEKANBARU
3. 2013 – 2016 : SMAN 1 PEKANBARU
4. 2016 – 2021 : UNIVERSITAS RIAU
5. 2021 – 2023 : UNIVERSITAS NASIONAL



Jakarta 11 Agustus 2023

Haris Rahman Hakim
213403546080

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan Rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini berjudul **“PENGARUH KOMPETENSI PETUGAS PAJAK, SANKSI PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Pada Wajib Pajak UMKM Kota Depok)”**. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk kelulusan dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional Jakarta.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya bimbingan, dukungan serta doa-doa yang sangat berarti dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan tugas akhir ini. Dengan segala rasa hormat dan kerendahan hati, melalui kesempatan ini penulis mengucapkan 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
3. Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Bapak Dr. Bambang Subiyanto, S.E., M.Ak., C.P.A. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
6. Bapak Dr. Dipateruna Awaloedin, S.E., M.M., Ak. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, dukungan, semangat dan penuh kesabaran, sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen yang telah mendidik dan memberikan ilmu yang pastinya sangat bermanfaat selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
8. Bapak Helmi D dan Ibu Minarni Yunus Selaku orang tua tercinta yang telah menjadi orang tua terhebat, yang selalu memberikan dukungan, nasehat, cinta, perhatian, dan kasih sayang serta doa yang tentu takkan bisa penulis balas.

Sehingga penulis dapat menepati janjinya untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan waktu yang tepat.

9. Abang dan adikku yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti sampai selesai skripsi ini.
10. Teman-teman Kampus (Punto, Agung, Febri, Putu, Bimo, Satria, Yole, Reni) yang selalu menghibur, membantu, dan memberikan motivasi selama proses skripsi.
11. Paman yang menyempatkan waktu jauh dari riau kesini untuk menuntun dan agar peneliti menjadi pribadi yang lebih baik.
12. Teman yang selalu menemani dirumah Rizky Fadilah yang selalu siap 24 Jam membantu peneliti.
13. Teman seperjuangan Prodi Akuntansi terkhusus (Samuel, Imam, Farel, Nada, Fira Tata) Terimakasih atas Saran dan Masukan untuk Peneliti.
14. Teman-teman pekanbaru yang selalu mendukung dari jauh serta memberi masukan saran dan semangat untuk peneliti.
15. Semua Pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat, serta arahan kasih saying, dan antuan baik secara langsung atau tidak langsung, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
16. Last but not least. Terimakasih untuk diri saya sendiri Haris Rahman Hakim Karena telah sabar dari segala hal, selalu kuat dan tidak menyerah walaupun mempunyai penyakit yang tidak tau sampai kapan, tetapi masih mampu menjalankan ini semua, meski diri ini sering merasa kalah sampai ingin menyerah tetapi peneliti selalu mengingat “Jadikanlah Sabar dan Salat sebagai penolongmu, Maka sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan”. Selain itu peneliti selalu ingat pesan Ibu dan peneliti juga ingin membuktikan kepada ayah kalau peneliti bisa melewati ni semua.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini tidak terlepas dari kekurangan dan kesalahan penulisan maupun materi yang telah disajikan. Oleh karena itu, dengan senang hati penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun dan dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, 11 Agustus 2023

Penulis

Haris Rahman Hakim



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Teori yang berkaitan dengan Variabel Penelitian	9
1. Teori Atribusi	9
2. Pengetahuan Perpajakan.....	11
3. Variabel Penelitian	16
B. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian	23
1. Hubungan Kompetensi Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	23
2. Hubungan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	23
3. Hubungan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	24
4. Hubungan Kesadaran Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	25
C. Hasil Penelitian Yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian	25
D. Kerangka Analisis	28

E. Hipotesis	29
1. Kompetensi Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	29
2. Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	30
3. Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	30
4. Kesadaran Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Objek Penelitian	32
B. Rencana dan Tahapan Penelitian	32
C. Data Penelitian.....	32
1. Sumber Data dan Jenis Data.....	32
2. Populasi dan Sampel	33
3. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	34
D. Jenis Variabel yang Digunakan	35
1. Variabel Independen	35
2. Variabel Dependen.....	36
E. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	37
1. Statistik Deskriptif	37
2. Uji Kualitas Data.....	38
3. Uji Asumsi Klasik	39
4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	39
5. Pengujian Hipotesis.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
A. Objek Penelitian	42
1. Gambaran Umum	42
2. Tempat dan Waktu Penelitian	42
3. Deskripsi Responden.....	43
B. Hasil Penelitian	44
1. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	44

2. Hasil Pengujian Kualitas Data.....	45
3. Hasil Pengujian Asumsi Klasik	49
4. Hasil Pengujian Hipotesis	54
C. Pembahasan	58
1. Kompetensi Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	58
2. Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	59
3. Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	60
4. Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib pajak	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	66



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Research Gap.....	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu yang berkaitan dengan Variabel Penelitian.....	23
Tabel 3. 1 Rencana dan Tahapan Penelitian	30
Tabel 3. 2 Instrumen Skala Likert	32
Tabel 3. 3 Definisi Operasional dan Indikator	34
Tabel 4. 1 Distribusi Kuesioner.....	41
Tabel 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel 4. 4 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	42
Tabel 4. 5 Hasil Uji Statistik Deskriptif	43
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Pemahaman Pajak	45
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Sanksi Pajak	45
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pajak.....	46
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak	46
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak	46
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reabilitas	47
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas.....	48
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinieritas	50
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heteroskedastitas	51
Tabel 4. 15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	52
Tabel 4. 16 Hasil Koefisien Determinasi	54
Tabel 4. 17 Hasil Uji Signifikan.....	55
Tabel 4. 18 Hasil Uji t	56
Tabel 4. 19 Rangkuman Hasil Pembahasan	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah UMKM Kota Depok	2
Gambar 1. 2 Pemasukan UMKM Depok	2
Gambar 2. 1 Kerangka Analisis	26
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas.....	49
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas.....	49



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. Kuesioner

LAMPIRAN 2. Data Hasil Penelitian Kompetensi

LAMPIRAN 3. Hasil Uji SPSS Ver. 26

LAMPIRAN 4. Surat Persetujuan Riset

LAMPIRAN 5. Lembar Konsultasi Bimbingan

LAMPIRAN 6. Hasil Pengecekan Turnitin Tugas Akhir

