



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK,
PENGETAHUAN PERPAJAKAN, DAN SANKSI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WPOP PADA KPP PRATAMA
SERPONG**

SKRIPSI

STELLA NATALIA 2010112204

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2023**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK,
PENGETAHUAN PERPAJAKAN, DAN SANKSI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WPOP PADA KPP PRATAMA
SERPONG**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Akuntansi**

STELLA NATALIA 2010112204

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2023**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Stella Natalia

NIM. :2010112204.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 4 Desember 2023

Yang menyatakan,



Stella Natalia

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Stella Natalia
NIM : 2010112204
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan WPOP Pada KPP Pratama Serpong

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 4 Desember 2023

Yang menyatakan,


Stella Natalia

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK,
PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN SANKSI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WPOP PADA KPP PRATAMA
SERPONG**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

STELLA NATALIA 2010112204

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 12 Desember 2023
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Dr. Dianwicakasih Arieffiara, SE, M.Ak, Ak, Ca, CSRS, GRCE
Ketua Penguji

Rahmasari Fahria, SE, MM, AK, CA
Penguji I

Masripah, S.E., M.S.Ak., CPSAK
Penguji II (Pembimbing)

Dr. Jubaedah, SE., MM
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Andy Setiawan, S.Pd, M.Ak
Ketua Program Studi Akuntansi
Program Sarjana

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 12 Desember 2023

***THE EFFECT OF THE QUALITY OF TAX SERVICE , TAX KNOWLEDGE,
AND TAX SANCTIONS ON WPOP COMPLIANCE AT THE KPP PRATAMA
SERPONG***

By Stella Natalia

Abstract

Taxpayers have an active role that is needed in achieving tax success to comply with their tax obligations. This research aims to determine whether there is an influence of tax service quality, tax knowledge, and tax sanctions on individual taxpayer compliance at the Pratama Serpong tax service office. This research uses quantitative methods with individual taxpayers registered at the Pratama Serpong tax service office as the sample. The sampling technique in this research used a probability sampling technique with a sample size of 100 respondents. The data was processed and tested using the Structural Equation Model (SEM) which was tested by the SmartPLS 3.0 application. The results of this research indicate that the quality of tax services and tax knowledge have a significant positive effect on individual taxpayer compliance at the Pratama Serpong tax service office. Meanwhile, tax sanctions have no influence on individual taxpayer compliance at the Pratama Serpong tax service office.

Keywords: *taxpayer compliance, quality of tax services, tax knowledge, and tax sanctions.*

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PENGETAHUAN
PERPAJAKAN, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WPOP
PADA KPP PRATAMA SERPONG**

Oleh Stella Natalia

Abstrak

Wajib pajak mempunyai peran aktif yang sangat dibutuhkan dalam mencapai keberhasilan perpajakan untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan pajak, pengetahuan perpajakan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak Pratama Serpong. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada kantor pelayanan pajak Pratama Serpong sebagai sampel. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik probability sampling dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Data diolah dan diuji menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) yang diuji oleh aplikasi SmartPLS 3.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak dan pengetahuann perpajakan secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak Pratama Serpong. Sementara, sanksi pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak Pratama Serpong.

Kata kunci: kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, pengetahuan perpajakan, dan sanksi pajak.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan YME atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan WPOP Pada KPP Pratama Serpong”. Penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada Rektor Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, dan Kepala Program Studi S1 Akuntansi yaitu Bapak Andy Setiawan, S.Pd., M.Ak. Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada Ibu Masripah, S.E., M.SAk., CPSAK selaku dosen pembimbing yang senantiasa selalu memberikan nasihat, arahan, dan saran yang sangat bermanfaat agar penelitian ini bisa menjadi lebih baik. Serta, seluruh Dosen UPN Veteran Jakarta yang telah membimbing penulis selama proses perkuliahan.

Ucapan terima kasih selanjutnya disampaikan kepada kedua orang tua tercinta yaitu terutama ibu Petronella dan Bapak Besro Pandiangan yang tidak henti-hentinya memberikan semangat serta doa kepada penulis. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Laura, Manda, Nadia, Fidel, Fica, Meyra, Rafel, Nadya, Deelia, Putri, Juan serta teman-teman lain yang telah memberikan semangat dan membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada kakak dan adik tingkat serta seluruh keluarga S1 Akuntansi 2020 telah mewarnai kehidupan penulis di kampus ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak terlepas dari kekeliruan. Penulis berharap semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca.

Jakarta, 29 November 2023

Stella Natalia

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Hasil Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB)	10
2.1.2 Wajib Pajak.....	11
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak	11
2.1.4 Kualitas Pelayanan Pajak.....	12
2.1.5 Pengetahuan Perpajakan.....	13
2.1.6 Sanksi Pajak.....	14
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	15
2.3 Model Penelitian	25
2.4 Hipotesis	25
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	25

2.4.2	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	26
2.4.3	Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ..	27
BAB III METODE PENELITIAN		29
3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	29
3.1.1	Definisi Operasional.....	29
3.1.2	Pengukuran Variabel	30
3.2	Penentuan Populasi dan Sampel	34
3.2.1	Populasi	34
3.2.2	Sampel	34
3.3	Teknik Pengumpulan Data	35
3.3.1	Jenis Data.....	35
3.3.2	Sumber data	35
3.3.3	Pengumpulan Data	35
3.4	Teknik Analisis Data.....	35
3.4.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	35
3.4.2	Model Pengukuran (Outer Model).....	36
3.4.3	Model Struktural (Inner Model).....	36
3.4.4	Uji Hipotesis (Uji t-statistik).....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		38
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	38
4.2	Deskripsi Data Penelitian	42
4.2.1	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	42
4.2.2	Kualitas Pelayanan Pajak.....	43
4.2.3	Pengetahuan Perpajakan.....	44
4.2.4	Sanksi Pajak	45
4.3	Uji Hipotesis dan Analisis	46
4.3.1	Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	46
4.3.2	Pengujian Model Pengukuran atau Outer Model.....	47
4.3.3	Pengujian Model Struktural atau Inner Model	54
4.3.4	Uji Hipotesis (Uji t-statistik).....	55

4.4	Pembahasan	57
4.4.1	Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ...	57
4.4.2	Pengetahuan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	57
4.4.3	Sanksi Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	59
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		61
5.1	Kesimpulan	61
5.2	Keterbatasan Penelitian	61
5.3	Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA		63
RIWAYAT HIDUP.....		69
LAMPIRAN		70

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Tingkat Kepatuhan Wajib Orang Pribadi Berdasarkan Pelaporan SPT Pada KPP Pratama Serpong	4
Tabel 2. Matriks Penelitian Sebelumnya	20
Tabel 3. Skor Skala Likert.....	30
Tabel 4. Indikator dan Pernyataan Kepatuhan Wajib Pajak.....	30
Tabel 5. Indikator dan Pernyataan Kualitas Pelayanan Pajak	31
Tabel 6. Indikator dan Pernyataan Pengetahuan Perpajakan	32
Tabel 7. Indikator dan Pernyataan Sanksi Pajak	33
Tabel 8. Data Seleksi Kuesioner.....	38
Tabel 9. Data Tanggapan Responden Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	42
Tabel 10. Data Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan Pajak	43
Tabel 11. Data Tanggapan Responden Variabel Pengetahuan Pajak	44
Tabel 12. Data Tanggapan Responden Variabel Sanksi Pajak	45
Tabel 13. Statistik Deskriptif.....	46
Tabel 14. Nilai Outer Loading Awal	48
Tabel 15. Nilai Outer Loading Setelah Eliminasi.....	50
Tabel 16. Average Variance Extracted (AVE).....	51
Tabel 17. Nilai Cross Loading.....	52
Tabel 18. Nilai <i>Croanbach's Alpha</i>	53
Tabel 19. Nilai <i>Composite Reliability</i>	53
Tabel 20. Nilai <i>R-Square</i>	54
Tabel 21. Nilai <i>Q-Square</i>	55
Tabel 22. Pengujian <i>PLS Alogaritma Path & Bootstrapping</i>	55
Tabel 23. Hasil Hipotesis	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Rasio Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak periode 2017-2022.....	3
Gambar 2. Model Penelitian Empiris Menggunakan Data Primer	25
Gambar 3. Usia Responden	39
Gambar 4. Jenis Kelamin Responden	39
Gambar 5. Pendidikan Terakhir Responden	40
Gambar 6. Pekerjaan Responden.....	41
Gambar 7. Jumlah Pendapatan Responden	42
Gambar 8. Gambar Model PLS Awal.....	48
Gambar 9. Gambar Model PLS Setelah Eliminasi	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Deskripsi Kuesioner Peneliti.	70
Lampiran 2. Rekapitulasi Kuesioner Responden Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (KWP)	76
Lampiran 3. Rekapitulasi Kuesioner Responden Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (KP).....	79
Lampiran 4. Rekapitulasi Kuesioner Responden Variabel Pengetahuan Perpajakan (PP)	82
Lampiran 5. Rekapitulasi Kuesioner Responden Variabel Sanksi Pajak (SP).....	85
Lampiran 6. Hasil Output SmartPLS 3.0	88
Lampiran 7. Surat Riset Data	91
Lampiran 8. Surat Izin Penyebaran Kuesioner.....	93