

**PENGARUH PENERAPAN TAX AMNESTY, SANKSI
PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS DAN KESADARAN
WAJIB PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI**

SKRIPSI



**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Program Studi Akuntansi**

ELSYE ANNISA

171520078

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2022**

**PENGARUH PENERAPAN TAX AMNESTY, SANKSI
PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS DAN KESADARAN
WAJIB PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Program Studi Akuntansi**

ELSYE ANNISA

171520078

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2022**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

**PENGARUH PENERAPAN TAX AMNESTY, SANSKI PERPAJAKAN,
PELAYANAN FISKUS, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

ELSYE ANNISA

171520078

**Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Program Studi Akuntansi**

Palembang, April 2022

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Bina Darma Palembang

Pembimbing,



Verawaty, S.E., M.Si, Ak., CA., ACPA

Dekan,





Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI

Skripsi ini berjudul "PENGARUH PENERAPAN TAX AMNESTY, SANKSI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI" telah dipertahankan di depan komisi penguji pada tanggal 13 April 2022 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

KOMISI PENGUJI

1. Verawaty S.E., M.Sc., Ak., CA., ACPA Ketua ()
2. Ade Kemala Jaya S.E., M.Acc., Ak., CA Anggota ()
3. Yeni Widyanti S.E., M.Ak Anggota ()

Palembang, April 2022
Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bina Darma
Ketua Program Studi Akuntansi

Universitas Bina Darma

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. FitriaSuri, S.E., Ak., M.M

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Elsy Annisa

Nim : 171520078

Dengan ini menyatakan:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau di perguruan tinggi lainnya;
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dan arahan Tim Pembimbing;
3. Skripsi tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan kedalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia Skripsi yang saya hasilkan ini dicek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta diunggah ke internet, sehingga dapat di akses secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 18 April 2022



Elsy Annisa

171520078

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh penerapan pengampunan pajak, sanksi perpajakan, pelayanan perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Barat. Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian kausal yang dimaksudkan untuk mengungkap masalah berupa sebab akibat. Grand theory yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kepatuhan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Barat sebanyak 97.817. Metode pemilihan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode accidental sampling. Berdasarkan kriteria tersebut maka sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 orang. Jumlah tersebut dipilih sesuai dengan metode pengambilan sampel yang mengacu pada pendekatan Slovin. Dalam pengujian analisis data, peneliti menggunakan analisis regresi berganda melalui program SPSS for Windows 22.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan tax amnesty dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Barat, sedangkan sanksi perpajakan dan pelayanan jasa perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Barat.

Kata kunci: Amnesti, Sanksi, Layanan, Kesadaran, Kepatuhan

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of applying tax amnesty, tax sanctions, tax services and taxpayer awareness on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Palembang Ilir Barat. This type of research is a type of causal research which is intended to reveal problems in the form of cause and effect. The grand theory used in this research is compliance theory. The population in this study were all individual taxpayers who were registered at KPP Pratama Palembang Ilir Barat as many as 97,817. The sample selection method used in this study is the accidental sampling method. Based on the criteria, the sample to be used in this study amounted to 100. The number was selected according to the sampling method referring to the Slovin approach. In testing the data analysis, the researcher used multiple regression analysis through the SPSS for Windows 22.0 program. The results showed that the application of tax amnesty and taxpayer awareness had a positive and significant effect on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Palembang Ilir Barat, while tax sanctions and tax service services did not significantly affect individual taxpayer compliance at KPP Pratama Palembang Ilir Barat.

Keywords: *Amnesty, Sanctions, Service, Awareness, Compliance*

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Hidup Adalah Tentang Mimpi dan Kebahagiaan”

(Elsy annisa)

Kupersembahkan ini kepada :

- *Allah SWT yang selalu memberikan Karunia-Nya*
- *Orang Tuaku tercinta yang tak henti-hentinya dengan ikhlas mendoakan dan memberikan motivasi baik dari segi moral maupun materil*
- *Kakak dan adikku tersayang, yang menjadi penyemangat dikala aku sedih*
- *Keluarga Besar yang sangat aku sayangi*
- *Keponakanku yang selalu menghiburku setiap saat*
- *Para Dosen yang telah memberikan ilmu dengan ikhlas dan tanpa lelah mengajar*
- *Almamaterku tercinta Universitas Bina Darma Palembang*

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Elsy Annisa
NIM : 171520078
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Palembang, 04 Juli 1999
Alamat : JL. Kebun Bunga Lr. Mayang No.29 KM9
Sukarame Palembang Sumatera Selatan
Agama : Islam
Email : elsyannisa123@gmail.com
No. Hp : 081367700465

Pendidikan Formal

TK : TK Aisyah 1 Palembang
SD : SD Negeri 154 Palembang
SMP : SMP Negeri 40 Palembang
SMA : SMA Negeri 10 Palembang
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Darma Palembang

Pendidikan Non Formal

- Ujian Laboratorium Komputerisasi Akuntansi/ Zahir Accounting (2018)
- Seminar “The Role Of Small Medium Enterprise To Support Indusstry 4.0” (2018)
- Seminar Tantangan Akuntansi di Era Revolusi Industri 4.0 (2020)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis selalu ucapkan terima kasih atas kehadiran Allah SWT, Berkat rahmat dan hidayah sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Skripsi dengan judul “ **Pengaruh Penerapan *Tax Amnesty*, Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi** ”

Bahwa sesungguhnya Skripsi ini dibuat guna memenuhi persyaratan perkuliahan pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Darma Palembang. Dan Laporan Skripsi ini juga dipergunakan sebagai proses belajar untuk pengalaman kerja dan menerapkannya secara pribadi selama perkuliahan yang sudah di dapat pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

Segenap mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang terlibat sehingga laporan ini dapat di selesaikan dengan baik dan untuk itu saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M., Selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dr. Muji Gunarto, S.Si., M. Si., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Darma Palembang.
3. Fitriasuri, S.E, Ak., M.M selaku ketua Program Studi Akuntansi.
4. Verawaty, S.E., M.Sc., Ak.,CA., ACPA selaku Dosen Pembimbing yang bersedia dan menyempatkan waktunya untuk membimbing Seminar Akuntansi Universitas Bina Darma Palembang.

5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen, Beserta Seluruh Staf Universitas Bina Darma Palembang.
6. Kedua orangtua ku serta kakak dan adik yang aku sayangi tak kenal lelah untuk memberikan kasih sayang akan tulus cintanya.
7. Teman seperjuangan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian laporan Skripsi ini.

Tentunya dalam penyusunan Skripsi ini terdapat kekurangan dan kesalahan-kesalahan yang masih perlu diperbaiki. Untuk itu, diharapkan pembaca bersedia memberikan kritik dan saran yang bersifat membangun guna kesempurnaan Skripsi ini.

Akhir kata, Penulis berharap semoga laporan Skripsi ini mendapatkan Ridho dari Allah SWT dan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan, terutama bagi penulis sendiri, Terima Kasih.

Palembang, April 2022
Penulis,

Elsye Annisa

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	III
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI.....	IV
SURAT PERNYATAAN.....	V
ABSTRAK	6
ABSTRACT.....	7
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	8
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	9
KATA PENGANTAR	10
DAFTAR ISI.....	12
DAFTAR TABEL.....	15
DAFTAR GAMBAR	17
DAFTAR LAMPIRAN.....	18
BAB I.....	1
1.1 <i>Latar Belakang</i>	1
1.2 <i>Rumusan Masalah</i>	9
1.3 <i>Ruang Lingkup Penelitian</i>	10
1.4 <i>Tujuan dan Manfaat Penelitian</i>	10
1.4.1. Tujuan Penelitian.....	10
1.4.2. Manfaat Penelitian.....	10
1.5 <i>Sistematika Penulisan</i>	12

BAB II.....	14
2.1 <i>Landasan Teori.....</i>	14
2.1.1. Teori Kepatuhan (Compliance Theory).....	14
2.1.2. Kepatuhan Wajib Pajak	15
2.1.3. Tax Amnesty	17
2.1.4. Sanksi Perpajakan	20
2.1.5. Pelayanan Fiskus	22
2.1.6. Kesadaran Wajib Pajak.....	24
2.2 <i>Penelitian Terdahulu</i>	25
2.3 <i>Kerangka Pemikiran</i>	27
2.4 <i>Paradigma Penelitian</i>	29
2.5 <i>Hipotesis Penelitian.....</i>	30
2.5.1. Pengaruh Penerapan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	30
2.5.2. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	31
2.5.3. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	32
2.5.4. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	33
BAB III	34
3.1 <i>Jenis Penelitian</i>	34
3.2 <i>Objek Penelitian</i>	34
3.3 <i>Variabel dan Definisi Operasional.....</i>	34
3.4 <i>Populasi dan Sampel</i>	35
3.5 <i>Jenis Data.....</i>	37
3.6 <i>Teknik Pengumpulan Data</i>	37
3.7 <i>Teknik Analisis Data</i>	38
3.7.1. Analisis Instrumen Penelitian	39
3.7.2. Uji Asumsi Model	40
3.7.3. Analisis Model	42
3.7.4. Uji Hipotesis	43
BAB IV.....	45

4.1	<i>Gambaran Umum KPP Pratama Palembang Ilir Barat</i>	45
4.2	<i>Uji Instrumen Penelitian</i>	45
4.2.1.	Uji Validitas	46
4.2.2.	Uji Reliabilitas	49
4.3	<i>Karakteristik Responden</i>	49
4.3.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
4.3.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
4.3.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	51
4.3.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan.....	52
4.4	<i>Deskripsi Variabel Penelitian</i>	52
4.4.1.	Variabel Penerapan Tax Amnesty (X_1)	53
4.4.2.	Variabel Sanksi Perpajakan (X_2).....	55
4.4.3.	Variabel Pelayanan Fiskus.....	57
4.4.4.	Variabel Kesadaran Wajib Pajak.....	59
4.4.5.	Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	62
4.5	<i>Pengujian Asumsi Klasik</i>	64
4.5.1.	Uji Multikolinieritas	64
4.5.2.	Uji Heteroskedastisitas	65
4.5.3.	Uji Normalitas	66
4.5.4.	Uji Linieritas	68
4.6	<i>Analisis Regresi Berganda</i>	71
4.7	<i>Pengujian Hipotesis</i>	73
4.8	<i>Pembahasan Hasil Penelitian</i>	76
BAB V	85
5.1	<i>Kesimpulan</i>	85
5.2	<i>Saran</i>	86
DAFTAR PUSTAKA	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Indonesia Periode 2015-2016	2
Tabel 1.2 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Barat	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	35
Tabel 3.2 Kriteria Pengujian Hipotesis	43
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Penerapan <i>Tax Amnesty</i> (X_1)	46
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Perpajakan (X_2)	47
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Fiskus (X_3)	47
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_4)	48
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	48
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	51
Tabel 4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan	52
Tabel 4.11 Analisis Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penerapan <i>Tax Amnesty</i>	53
Tabel 4.12 Analisis Tanggapan Responden Terhadap Variabel Sanksi Perpajakan	55
Tabel 4.13 Analisis Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelayanan Fiskus	57
Tabel 4.14 Analisis Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kesadaran Wajib Pajak	59
Tabel 4.15 Analisis Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	62
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinieritas	64
Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas	65

Tabel 4.18 Hasil Uji Linieritas Penerapan <i>Tax Amnesty</i> Dengan Kepatuhan Wajib Pajak	68
Tabel 4.19 Hasil Uji Linieritas Sanksi Perpajakan Dengan Kepatuhan Wajib Pajak	69
Tabel 4.20 Hasil Uji Linieritas Pelayanan Fiskus Dengan Kepatuhan Wajib Pajak	70
Tabel 4.21 Hasil Uji Linieritas Kesadaran Wajib Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak	70
Tabel 4.22 Hasil Analisis Regresi Berganda	71
Tabel 4.23 Hasil Koefisien Determinasi	72
Tabel 4.24 Hasil Uji F Secara Simultan	76



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian	30
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Dengan Kurva atau Hubungan	66
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Dengan Grafik Normal <i>P.P Plot</i>	67



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Keputusan Pembimbing
- Lampiran 2. Izin Penelitian
- Lampiran 3. Lembar Konsultasi Skripsi
- Lampiran 4. Formulir Perbaikan Proposal Penelitian
- Lampiran 5. Formulir Perbaikan Komprehensif
- Lampiran 6. Surat Keterangan Lulus Ujian Seminar Proposal
- Lampiran 7. Lampiran Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 8. Lampiran Data Hasil Jawaban Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 9. Lampiran *Output* SPSS Uji Instrumen
- Lampiran 10. Lampiran *Output* SPSS Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 11. Lampiran *Output* SPSS Analisis Regresi Berganda