

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN TINGKAT
PENDIDIKAN TERHADAP MOTIVASI WAJIB PAJAK
UNTUK MEMENUHI KEWAJIBANNYA**

GORAJODI ERLING SURYANGGALA

8335163745



**Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan akhir
mendapatkan Gelar Sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas
Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2022**

**THE EFFECT OF TAXPAYERS AWARENESS, TAX
SANCTIONS, TAX SERVICE QUALITY, AND EDUCATION
LEVEL ON THE MOTIVATION OF PERSONAL TAXPAYERS
IN FULFILLING TAX OBLIGATIONS**

GORAJODI ERLING SURYANGGALA

8335163745



**This Thesis Arranged To Meet One Of The Requirements The End Of Got A
Bachelor Degree In Accounting At The Economics Faculty Of Jakarta State
University**

STUDY PROGRAM OF S1 ACCOUNTING

FACULTY OF ECONOMICS

JAKARTA STATE UNIVERSITY

2022

ABSTRAK

GORAJODI ERLING SURYANGGALA. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Tingkat Pendidikan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Untuk Memenuhi Kewajibannya. Skripsi, Jakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta 2021.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan pajak, dan tingkat pendidikan terhadap motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang merupakan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo. Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* dengan tingkat signifikansi yang digunakan 0,05. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya, sanksi pajak berpengaruh positif terhadap motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya, kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya, dan tingkat pendidikan berpengaruh positif terhadap motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya.

Kata Kunci: Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Tingkat Pendidikan, Motivasi Wajib Pajak Untuk Memenuhi Kewajibannya.

ABSTRACT

GORAJODI ERLING SURYANGGALA. *The Effect Of Taxpayers Awareness, Tax Sanctions, Tax Service Quality, And Education Level On The Motivation Of Personal Taxpayers In Fulfilling Tax Obligations. Thesis, Jakarta: Faculty of Economics, State University of Jakarta.*

This purpose of this research is to know the effect of taxpayers awareness, tax sanctions, tax service quality, and education level to the motivation of personal taxpayers in fulfilling tax obligations. The sample of this research came from of 100 correspondences who are all registered as individual taxpayers in Pasar Rebo Tax Office. Sampling using accidental sampling with a significance level uses is 0.05. Based on the results of the study shows that taxpayers awareness has a positive effect on the motivation of personal taxpayers in fulfilling tax obligations, tax sanctions has a positive effect on the motivation of personal taxpayers in fulfilling tax obligations, tax service quality has a positive effect on the motivation of personal taxpayers in fulfilling tax obligations, and education level effect on the motivation of personal taxpayers in fulfilling tax obligations.

Keywords: *Taxpayers Awareness, Tax Sanctions, Tax Service Quality, Education Level, Motivation Of Personal Taxpayers In Fulfilling Tax Obligations.*

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Gorajodi Erling Suryanggala
NIM : 8335163745
Fakultas/Prodi : Ekonomi/S1 Akuntansi
Alamat email : gorajodi@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan
Tingkat Pendidikan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Untuk Memenuhi
Kewajibannya

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.


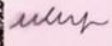

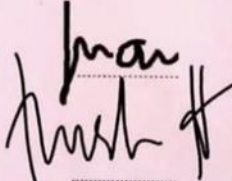
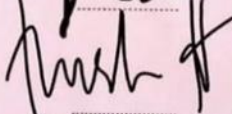
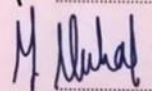
Jakarta, 24 Februari 2022

Penulis

(Gorajodi Erling Suryanggala)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Lembar Pengesahan Skripsi

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. I.G.K.A Ulupui, S.E., M.Si., Ak., CA. NIP. 196612131993032003 (Ketua Penguji)	 	26/2/2022
2	Dwi Kismayanti, S.Pd., M.Ak. NIP. 198901052020122016 (Penguji I)		02 Mar 2022
3	Hera Khairunnisa, S.E., M.Ak. NIP. 198809282019032020 (Penguji II)		02 Mar 2022
4	Nuramalia Hasanah, S.E., M.Ak. NIP. 197706172008122001 (Pembimbing I)		01/03/2022
5	Indah Muliasari, S.E., Ak., M.Ak., CA. NIDN. 8886100016 (Pembimbing II)		020/3/2022

Nama : Gorajodi Erling Suryanggala
No. Registrasi : 8335163745
Program Studi : S1 Akuntansi
Tanggal Lulus : 22-2-2022

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli yang saya buat dan belum pernah diajukan oleh pihak manapun untuk memperoleh gelar akademik sarjana, baik di lingkungan Universitas Negeri Jakarta maupun di lingkungan Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat, ditulis dengan sebenar-benarnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, saya bersedia menerima sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 24 Februari 2022

Yang Membuat Pernyataan



Gorajodi Erling Suryanggala

NIM 8335163745

PERNYATAAN LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“It Always Seems Impossible Until It Is Done”

(**Nelson Mandela**)

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Kedua orang tua saya yang selalu mendoakan dan memberikan nasihat, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini, serta teman-teman terdekat yang selalu memberikan arahan dan semangat.



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT., atas segala rahmat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Untuk Memenuhi Kewajibannya” dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan akhir untuk memperoleh gelar S.Ak. di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Tidak lupa, peneliti menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penyusunan Skripsi khususnya kepada:

1. Orang tua peneliti yang selalu memberikan doa, semangat, dan dukungannya kepada peneliti.
2. Dr. Ari Saptono S.E., M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. I Gusti Ketut Agung Ulupui, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Koordinator program studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Nuramalia Hasanah, S.E., M.Ak. selaku dosen pembimbing I Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam proses penyusunan skripsi.

5. Indah Muliasari S.E.Ak, M.Ak. selaku dosen pembimbing II Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam proses penyusunan Skripsi.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta khususnya dosen Program Studi Akuntansi yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat di bangku kuliah.
7. Rekan-rekan mahasiswa khususnya kelas S1 Akuntansi A 2016 yang sudah berkenan memberi saran dan masukan dalam penyusunan Skripsi.

Peneliti menyadari penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan. Peneliti mohon kritik dan saran dari rekan-rekan semua kearah kesempurnaan skripsi ini. Peneliti berharap, skripsi ini bisa bermanfaat bagi peneliti sendiri ataupun semua pihak yang memerlukan.

Jakarta, 16 Januari 2022

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS	vii
PERNYATAAN LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Pertanyaan Penelitian.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Teori Pendukung.....	11
1. <i>Theory of Planned Behavior</i> (Teori Perilaku Berencana).....	11
2. <i>Social Learning Theory</i> (Teori Pembelajaran Sosial).....	12

3. Pajak	13
4. Motivasi Wajib Pajak Untuk Memenuhi Kewajibannya	14
5. Kesadaran Wajib Pajak.....	18
6. Sanksi Pajak	19
7. Kualitas Pelayanan Pajak	24
8. Tingkat Pendidikan	30
B. Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis	33
1. Penelitian yang Relevan.....	33
2. Hipotesis	37
3. Kerangka Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	39
B. Desain Penelitian.....	39
C. Populasi dan Sampel	40
D. Pengembangan Instrumen.....	41
E. Teknik Pengumpulan Data	48
F. Teknik Analisis Data.....	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	56
A. Deskripsi Data.....	56
B. Pembahasan	85
BAB V PENUTUP	91
A. Kesimpulan.....	91
B. Implikasi	91

C. Keterbasan Penelitian	92
D. Rekomendasi Bagi Peneliti Selanjutnya.....	93
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN-LAMPIRAN	99



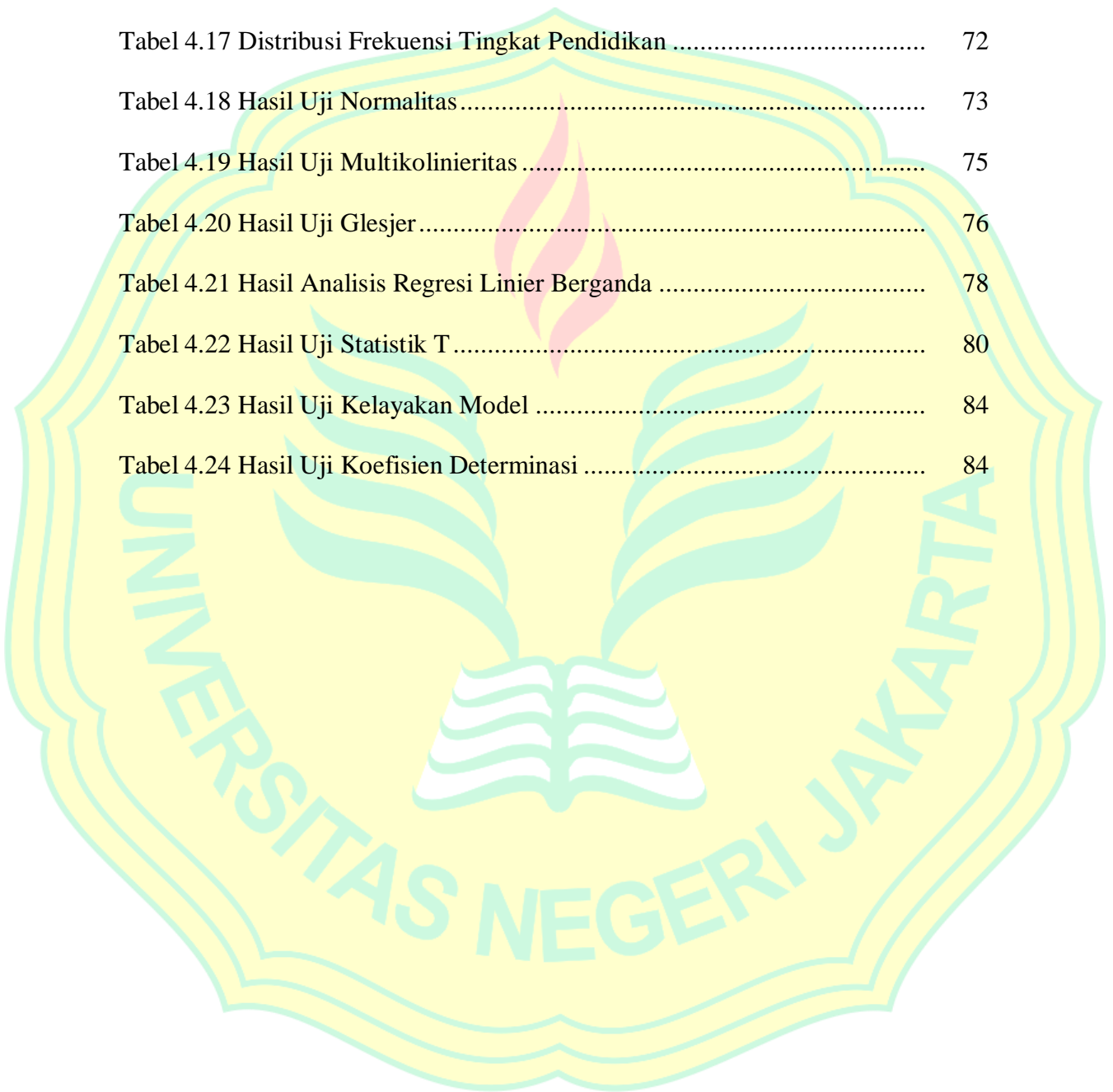
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Hipotesis	38
Gambar 4.1 Grafik Histogram Motivasi Wajib Pajak	65
Gambar 4.2 Grafik Histogram Kesadaran Wajib Pajak	67
Gambar 4.3 Grafik Histogram Sanksi Pajak	69
Gambar 4.4 Grafik Histogram Kualitas Pelayanan Pajak	71
Gambar 4.5 Grafik Histogram Tingkat Pendidikan	73
Gambar 4.6 Grafik Normal P-P Plot	74
Gambar 4.7 Grafik <i>Scatterplot</i>	77

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Penerimaan Pajak Tahun 2016 - 2020.....	2
Tabel 1.2 Tingkat Kepatuhan WPOP dan Badan Tahun 2020.....	3
Tabel 2.1 Sanksi Administrasi Berupa Bunga.....	20
Tabel 2.2 Sanksi Administrasi Berupa Denda.....	22
Tabel 2.3 Sanksi Administrasi Berupa Kenaikan.....	23
Tabel 2.4 Sebelum dan Sesudah Modernisasi Administrasi Perpajakan	27
Tabel 3.1 Variabel Operasional Penelitian.....	45
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	58
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel 4.3 Jumlah Penyebaran Dan Pengembalian Kuesioner	60
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	61
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	61
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Seluruh Variabel	62
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Motivasi Wajib Pajak	63
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Motivasi Wajib Pajak	64
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Kesadaran Wajib Pajak.....	65
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Kesadaran Wajib Pajak	66
Tabel 4.12 Statistik Deskriptif Sanksi Pajak	67
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Sanksi Pajak	68

Tabel 4.14 Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan Pajak.....	69
Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Pajak	70
Tabel 4.16 Statistik Deskriptif Tingkat Pendidikan	71
Tabel 4.17 Distribusi Frekuensi Tingkat Pendidikan	72
Tabel 4.18 Hasil Uji Normalitas.....	73
Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolinieritas	75
Tabel 4.20 Hasil Uji Glesjer.....	76
Tabel 4.21 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	78
Tabel 4.22 Hasil Uji Statistik T	80
Tabel 4.23 Hasil Uji Kelayakan Model	84
Tabel 4.24 Hasil Uji Koefisien Determinasi	84



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1: Kuesioner Penelitian	100
Lampiran 2: Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu Yang Relevan	105
Lampiran 3: Hasil Uji Validitas.....	114
Lampiran 4: Hasil Uji Reliabilitas	118
Lampiran 5: Jawaban Responden Variabel Motivasi Wajib Pajak	119
Lampiran 6: Jawaban Responden Variabel Kesadaran Wajib Pajak	122
Lampiran 7: Jawaban Responden Variabel Sanksi Pajak	125
Lampiran 8: Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan Pajak.....	128
Lampiran 9: Jawaban Responden Variabel Tingkat Pendidikan.....	131
Lampiran 10: Identitas Responden	134
Lampiran 11: Hasil Uji Asumsi Klasik.....	137
Lampiran 12: Hasil Pengujian Hipotesis	138
Lampiran 13: Surat Pengantar Izin Penelitian Dari Kampus	139
Lampiran 14: Surat Tanda Terima Permohonan Izin Riset	140
Lampiran 15: Surat Persetujuan Riset.....	142
Lampiran 16: Dokumentasi Pencarian Data.....	144
Lampiran 17: Hasil Turnitin.....	145
Lampiran 18: Kartu Konsultasi Skripsi	146