

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KONDISI  
KEUANGAN, SANKSI PERPAJAKAN DAN KOMPLEKSITAS  
PERATURAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
REKLAME DI DKI JAKARTA**

**SITI FARHAH  
8335164312**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI (S1)  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGRI JAKARTA  
2021**

**THE EFFECT OF QUALITY OF SERVICE, FINANCIAL  
CONDITION, TAX SANCTION, AND COMPLEXITY OF  
REGULATION ON ADVERTISEMENT TAXPAYER  
COMPLIANCE IN DKI JAKARTA**

**SITI FARHAH  
8335164312**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**This thesis complied as one of the requirements for obtaining a bachelor's  
degree of Accounting in Faculty of Economics Universitas Negeri Jakarta**

**STUDY PROGRAM OF S1 ACCOUNTING  
FACULTY OF ECONOMICS  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2021**

## ABSTRAK

Farhah, Siti. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kondisi Keuangan, Sanksi Perpajakan dan Kompleksitas Peraturan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Reklame. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2021.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh dari kualitas pelayanan, kondisi keuangan, sanksi perpajakan dan kompleksitas peraturan terhadap kepatuhan wajib pajak reklame di DKI Jakarta. Populasi pada penelitian ini adalah wajib pajak reklame yang terdaftar di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda). Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Simple random sampling*. Sampel pada penelitian ini yaitu 104 wajib pajak reklame. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS 23.

Penelitian ini memperoleh hasil sebagai berikut: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak reklame di DKI Jakarta, Kondisi Keuangan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak reklame di DKI Jakarta, Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak reklame di DKI Jakarta dan Kompleksitas Peraturan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak reklame di DKI Jakarta.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kondisi Keuangan, Sanksi Perpajakan, Kompleksitas Peraturan, Kepatuhan Wajib Pajak Reklame

## **ABSTRACT**

*Farhah, Siti. The effect of quality of service, financial condition, tax sanction and complexity of regulation on advertising taxpayer compliance. Faculty of Economics, Jakarta State University, 2021.*

*This study aims to determine the effect of quality of service, financial condition, tax sanction, and complexity of regulation on advertisement taxpayer compliance in DKI Jakarta. The population in this study is advertisement taxpayers registered in the DKI Jakarta Local Revenue Agency (Bapenda). The sampling technique used is Simple Random Sampling. The samples in this research are taking from 104 advertisement taxpayers. Analysis of data using multiple linear regression and using SPSS 23.*

*The study found that quality of service has a positive effect on advertisement taxpayer compliance in DKI Jakarta, the financial condition has no effect on advertisement taxpayer compliance in DKI Jakarta, tax sanction has a positive effect on advertisement taxpayer compliance in DKI Jakarta, the complexity of regulation has a positive effect on advertisement taxpayer compliance in DKI Jakarta.*

**Keywords:** *Advertisement tax compliance, Quality of Service, Financial Condition, Tax Sanction and Complexity of Regulation*

# LEMBAR BEBAS PLAGIAT

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Dengan ini saya menyatakan :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 27 Agustus 2021

Yang Membuat Pernyataan




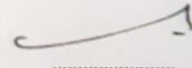
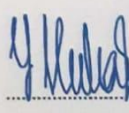


Siti Farhah

NIM.8335164312

# LEMBAR PENGESAHAN

## Lembar Pengesahan Skripsi

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Etty Gurendrawati, M.Si, Ak NIP. 196803141992032002 (Ketua Penguji)		23/8/2021
2	Nuramalia Hasanah, M.Ak NIP. 197706172008122001 (Penguji I)		23 Aug, 2021
3	Dr. I.G.K.A Ulupui, SE., M.Si, AK, CA NIP. 196612131993032003 (Penguji II)		25/08/2021
4	Dr. Indra Pahala, M.Si NIP. 197902082008121001 (Pembimbing 1)		26/08/2021
5	Indah Muliasari, SE, Ak, M.Ak NIDN. 8886100018 (Pembimbing 2)		26/08/2021

Nama : Siti Farhah  
No. Registrasi : 8335164312  
Program Studi : S1 Akuntansi  
Tanggal Lulus : 20 Agustus 2021

# LEMBAR PERSETUJUAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://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 : Siti Farhah  
NIM : 8335164312  
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi / S1 Akuntansi  
Alamat email : Faahfarhah@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 Kualitas Pelayanan, Kondisi Keuangan, Sanksi Perpajakan dan Kompleksitas Perturan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Reklame di DKI Jakarta"

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, 31 Agustus 2021

Penulis

( Siti Farhah )  
nama dan tanda tangan

## **LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

“Barang siapa ingin memperoleh kebahagiaan hidup di dunia harus dengan ilmu dan barang siapa ingin memperoleh kebahagiaan akhirat harus dengan ilmu dan barang siapa ingin memperoleh kebahagiaan di dunia dan akhirat harus dengan ilmu”

(H.R. Bukhari)

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Diri saya sendiri, kedua orang tua saya dan keluarga yang telah memberikan segala doa, dukungan dan semangat kepada saya untuk terus mau berusaha hingga tahap ini. serta untuk orang-orang terdekat, teman-teman dan seluruh pihak yang turut membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT melimpahkan rezeki dan membalas seluruh kebaikannya.



## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Skripsi penelitian ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan Gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi S1 Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Skripsi ini tak terlepas dari berbagai pihak yang turut membantu dan mendukung sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Maka dalam kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyelesaian skripsi ini. Secara khusus pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terimakasih kepada:

1. Orang tua serta keluarga yang selalu mendukung, memberi semangat dan dorongan selama menyusun skripsi ini
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 Ketua Program Studi S1 Akuntansi, Universitas Negeri Jakarta
4. Dr. Indra Pahala, M.Si. selaku dosen pembimbing 1 dan Indah Muliasari, SE.Ak, M.Ak. selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan arahan, saran dan informasi-informasi mengenai penelitian kepada peneliti
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan dukungan dan bimbingan kepada penulis.

6. Seluruh rekan-rekan S1 Akuntansi 2016, khususnya kelas C
7. Teman-teman terdekat yang selalu ada, memberikan dukungan dan membantu penulis.

Dalam penulisan ini, peneliti menyadari bahwa masih terdapat kekuarangan dan kekhilafan karena keterbatasan ilmu pengetahuan yang dimiliki. Untuk itu, peneliti mengharapkan tanggapan dan masukan yang bersifat membangun sebagai bahan perbaikan di masa yang akan datang.

Jakarta, Agustus 2021

Peneliti

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR BEBAS PLAGIAT</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>v</b>
<b>LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	11
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Kebaruan Penelitian .....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>14</b>
A. Latar Belakang Teori.....	14
1. Teori Kepatuhan ( <i>compliance theory</i> ).....	14
2. Teori Atribusi ( <i>Attribution Theory</i> ).....	15
3. Teori Perilaku yang Direncanakan ( <i>Theory of Planned Behavior</i> ).....	16
4. Pajak Daerah.....	17
5. Pajak Reklame .....	19

6. Kepatuhan Wajib Pajak Reklame.....	21
7. Kualitas Pelayanan .....	23
8. Kondisi Keuangan .....	25
9. Sanksi Perpajakan.....	27
10. Kompleksitas Peraturan.....	28
B. Kerangka Teori dan Hipotesis.....	31
1. Hasil Penelitian Yang Relevan.....	31
2. Kerangka Teoritik.....	39
3. Rumusan Hipotesis.....	46
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>48</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	48
B. Pendekatan Penelitian .....	48
C. Populasi dan Sampel .....	49
D. Penyusunan Instrumen .....	50
1. Variabel Terikat (Dependent Variable).....	51
2. Variabel Bebas (Independent Variable) .....	51
E. Teknik Pengumpulan Data.....	55
F. Teknik Analisis Data.....	56
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	56
2. Uji Kualitas Data .....	57
3. Uji Asumsi Klasik .....	58
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	59
5. Pengujian Hipotesis .....	60
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>62</b>
A. Deskripsi Data.....	62

B. Pembahasan.....	86
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>100</b>
A. Kesimpulan .....	100
B. Implikasi.....	101
C. Keterbatasan Penelitian .....	102
D. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya .....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>104</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>110</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>152</b>