

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PAJAK, BIAYA KEPATUHAN
PAJAK, DAN PENERAPAN E-FILING TERHADAP KEPATUHAN PELAPORAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DIKANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
CIREBON DUA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi Syariah (S.Akun)
Pada Jurusan Akuntansi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIAy
INSTITUT AGAMA ISLAM SYEKH NURJATI CIREBON**

2023 M/1444 H

ABSTRAK

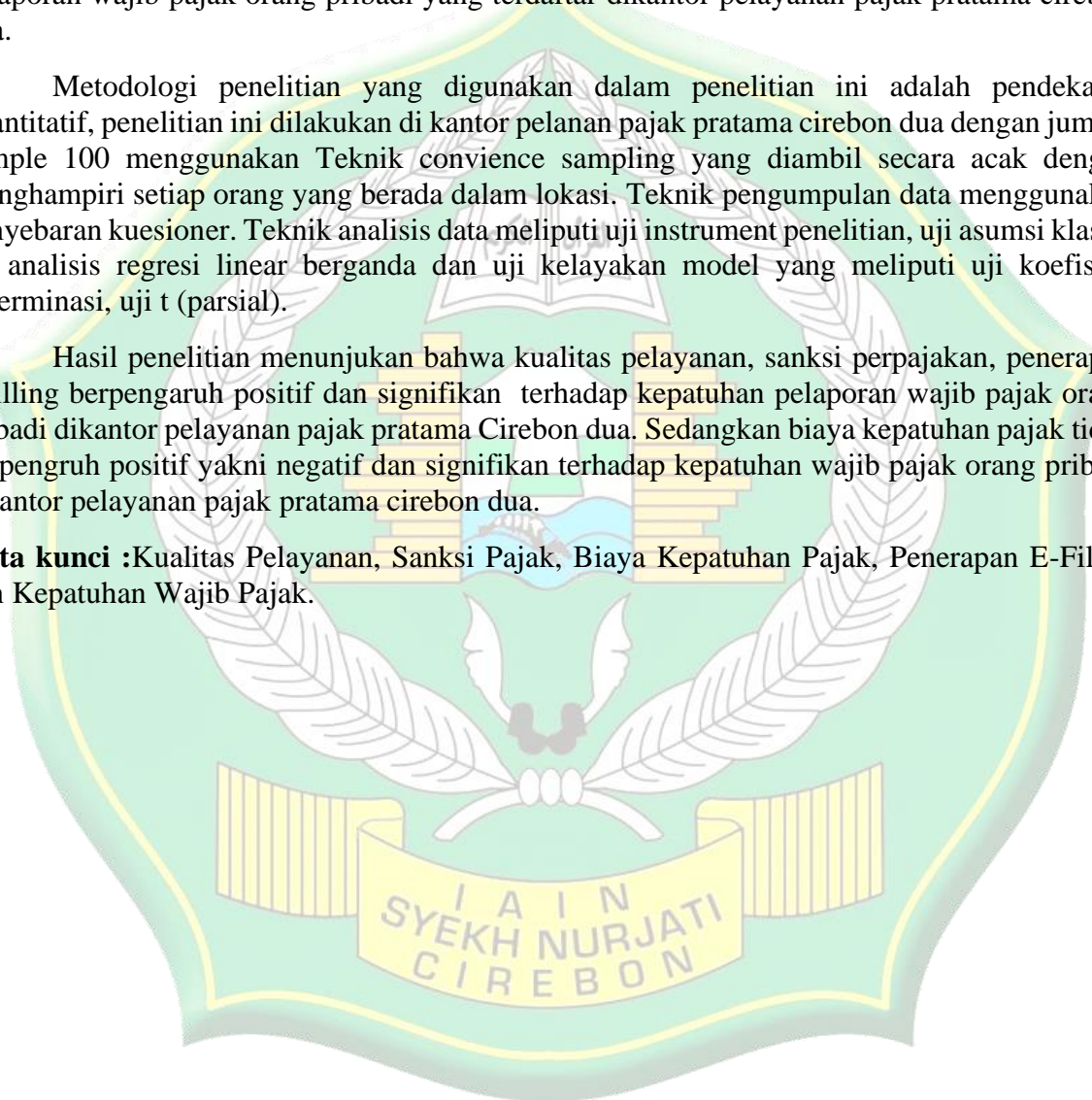
ALDYTIA PRIHANDINI. NIM : 1908205062, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PAJAK, BIAYA KEPATUHAN PAJAK, DAN PENERAPAN E-FILING TERHADAP KEPATUHAN PELAPORAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DIKANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA CIREBON DUA”, 2023.

Kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi adalah seseorang wajib pajak yang mematuhi semua kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku saat ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, sanksi pajak, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan e-filing pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di kantor pelayanan pajak pratama Cirebon dua.

Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, penelitian ini dilakukan di kantor pelayanan pajak pratama Cirebon dua dengan jumlah sample 100 menggunakan Teknik convenience sampling yang diambil secara acak dengan menghampiri setiap orang yang berada dalam lokasi. Teknik pengumpulan data menggunakan penyebaran kuesioner. Teknik analisis data meliputi uji instrument penelitian, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linear berganda dan uji kelayakan model yang meliputi uji koefisien determinasi, uji t (parsial).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, penerapan e-filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama Cirebon dua. Sedangkan biaya kepatuhan pajak tidak berpengaruh positif yakni negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama Cirebon dua.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-Filing dan Kepatuhan Wajib Pajak.



ABSTRACT

ALDYTIA PRIHANDINI. NIM: 1908205062, "THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, TAX SANCTIONS, TAX COMPLIANCE COSTS, AND THE APPLICATION OF E-FILING ON INDIVIDUAL TAXPAYER REPORTING COMPLIANCE AT THE CIREBON DUA PRATAMA TAX SERVICE OFFICE", 2023.

Individual taxpayer reporting compliance is a taxpayer who complies with all his tax obligations in accordance with the current tax law. This study aims to determine the effect of service quality, tax sanctions, tax compliance costs, and the application of e-filing on the reporting compliance of individual taxpayers registered at the Cirebon Dua Pratama Tax Service Office.

The research methodology used in this study is a quantitative approach, this research was conducted at the Cirebon Dua Primary Tax Plan Office with a total sample of 100 using a convenience sampling technique that was taken randomly by approaching everyone who was in the location. The data collection technique uses questionnaire dissemination. Data analysis techniques include research instrument tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis tests and model feasibility tests which include determination coefficient tests, t tests (partial).

The results showed that the quality of service, tax sanctions, the implementation of e-filing had a positive and significant effect on the compliance of individual taxpayer reporting at the Cirebon Dua primary tax service office. Meanwhile, the cost of tax compliance does not have a positive effect, namely negative and significant on the compliance of individual taxpayers at the Cirebon Dua Primary Tax Service Office.

Keywords: Quality of Service, Tax Sanctions, Tax Compliance Costs, Implementation of E-Filing and Taxpayer Compliance.



تجريدي

ألديتيا بريهانديني. NIM: 1908205062 ، "تأثير جودة الخدمة ، والعقوبات الضريبية ، وتكاليف الامتثال الضريبي ، وتطبيق الإيداع الإلكتروني على امتثال دافعي الضرائب الأفراد للإبلاغ في مكتب خدمة الضرائب CIREBON DUA PRATAMA" ، 2023

دافع الضرائب الفردي الإبلاغ عن الامتثال هو دافع الضرائب الذي يمثل لجميع التزاماته الضريبية وفقا لقانون الضرائب الحالي. تهدف هذه الدراسة إلى تحديد تأثير جودة الخدمة ، والعقوبات الضريبية ، وتكاليف الامتثال الضريبي ، وتطبيق الإيداع الإلكتروني على امتثال دافعي الضرائب الأفراد المسجلين في مكتب خدمة الضرائب Cirebon Dua Pratama.

منهجية البحث المستخدمة في هذه الدراسة هي نهج كمي ، وقد تم إجراء هذا البحث في مكتب خطة الضرائب الأولية Cirebon Dua مع عينة إجمالية من 100 باستخدام تقنية أخذ العينات التي تم أخذها عشوائيا عن طريق الاقتراب من كل من كان في الموقع. تستخدم تقنية جمع البيانات نشر الاستبيان. تشمل تقنيات تحليل البيانات اختبارات أدوات البحث واختبارات الافتراض الكلاسيكية واختبارات تحليل الانحدار الخطي المتعددة واختبارات جدوى النموذج التي تشمل اختبارات معامل التحديد واختبارات t (الجزئية).

أظهرت النتائج أن جودة الخدمة والعقوبات الضريبية وتنفيذ الملء الإلكتروني كان لها تأثير إيجابي وكبير على امتثال تقارير دافعي الضرائب الفردية في مكتب خدمة الضرائب الأساسي Cirebon Dua. وفي الوقت نفسه ، فإن تكلفة الامتثال الضريبي ليس لها تأثير إيجابي ، أي سلبي وكبير على امتثال دافعي الضرائب الأفراد في مكتب خدمة الضرائب الأولية Cirebon Dua.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة، العقوبات الضريبية، تكاليف الامتثال الضريبي، تنفيذ الإيداع الإلكتروني وامتثال دافعي الضرائب.



PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PAJAK, BIAYA KEPATUHAN PAJAK, DAN PENERAPAN E-FILING TERHADAP KEPATUHAN PELAPORAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DIKANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA CIREBON DUA

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapat Gelar Sarjana Akuntansi Syariah (S.Akun) Pada Jurusan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Oleh :

Aldytia Prihandini

NIM: 1908205062

Pembimbing

Pembimbing 1

Pembimbing II

Dr. Layaman, SE., M.Si

NIP. 19721007 201101 1 002

Nining Wahyuningsih, SE., MM

NIP. 19730930 200710 2 001

Mengetahui

Ketua Jurusan Akuntansi Syariah

H.Ridwan Widagdo, M. Si

NIP. 19730304 200710 1 002

NOTA DINAS

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN SYEKH NURJATI CIREBON

Di

Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, telaah dan koreksi terhadap penulisan skripsi Aldytia Prihandini NIM 1908205062, judul skripsi **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PAJAK, BIAYA KEPATUHAN PAJAK, DAN PENERAPAN E-FILING TERHADAP KEPATUHAN PELAPORAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DIKANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA CIREBON DUA”** kami berpendapat bahwa sripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosahkan.

Wassalamualaikum Wr. Wb



Menyetujui

Pembimbing 1

Pembimbing II

Dr. Layaman, SE., M.Si

Nining Wahyuningsih, SE., MM

NIP. 19721007 201101 1 002

NIP. 19730930 200710 2 001

Mengetahui

Ketua Jurusan Akuntansi Syariah

H.Ridwan Widagdo, M. Si

NIP. 19730304 200710 1 002

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN


Skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PAJAK, BIAYA KEPATUHAN PAJAK, DAN PENERAPAN E-FILING TERHADAP KEPATUHAN PELAPORAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DIKANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA CIREBON DUA”. Oleh Aldytia Prihandini, NIM : 1908205062, Telah diajukan dalam sidang munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada Tanggal 06 Desember 2023.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Akuntansi Syariah (S.Akun) pada Jurusan Akuntansi Syariah (AS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon

Sidang Munaqosah

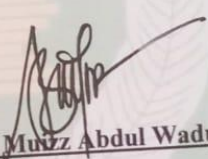
Ketua Sidang

Sekretaris Sidang


H. Ridwan Widagdo SE., M.Si

NIP. 19730304 200710 1 002

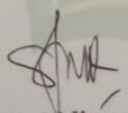
Penguji I


Abdul Muizz Abdul Wadud Kasvful

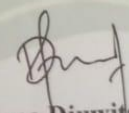
Anwar, M.Si

NIP. 19870827 201903 1 009

Penguji II


Dr.Hj. Sri Rokhlinasari, SE., M.Si

NIP. 19730806 199903 2 003


Diana Djuwita, MM

NIP. 19800314 200801 2 018

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Aldytia Prihandini

Nim : 1908205062

Tempat, Tanggal Lahir : Cirebon, 11 Agustus 2001

Alamat : Desa Durajaya Kec. Greged Kab. Cirebon

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PAJAK, BIAYA KEPATUHAN PAJAK, DAN PENERAPAN E-FILING TERHADAP KEPATUHAN PELAPORAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DIKANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA CIREBON DUA”** ini beserta isinya adalah benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, apabila dikemudia hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon 06 Desember 2023

Saya yang menyatakan



ALDYTIA PRIHANDINI

1908205062

KATA PERSEMBAHAN

“Skripsi Ini Saya Persembahkan Untuk Kedua Orang Tua Tercinta, Abah Dan Mamah, Atas Doa Yang Tak Pernah Putus, Semangat Yang Tak Ternilai. Serta Untuk Orang-Orang Terdekatku Yang Tersayang, Dan Untuk Almamater Hijau Kebanggaanku.”



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Kabupaten Cirebon tanggal 11 agustus 2001. Dengan penuh kasih sayang penulis dibesarkan dengan diberi nama Aldytia Prihandini. Penulis adalah anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan ibu Tiens Hartinah Idris dan bapak Didi Maksudi . Penulis bertempat tinggal di Kmp. Mekar Asih RT/RW 004/003 Desa Durajaya Kec. Gregeed Kab. Cirebon.

Jenjang Pendidikan yang pernah ditempuh :

1. SDN 1 Durajaya
2. MTS Manbaul Hikmah Pondok Pesatren Gedongan
3. SMK Assa'idiyyah Pondok Pesantren Gedongan

Pengalaman Organisasi :

1. Pengurus HMJ Himaksyar
2. Pengurus PMII Rayon El Farouk
3. Pengurus PAC IPPNU Kecamatan Gregeed
4. Pengurus Senat Mahasiswa FSEI

Penulis mengikuti program S-1 pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Program Studi Akuntansi Syariah dan mengambil judul skripsi **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PAJAK, BIAYA KEPATUHAN PAJAK, DAN PENERAPAN E-FILING TERHADAP KEPATUHAN PELAPORAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DIKANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA CIREBON DUA”**, dibawah bimbingan Bapak **Dr. Layaman, SE., M.Si** dan Ibu **Nining Wahyuningsih, SE., MM**

MOTTO

“The Whole Purpose Of Education Is To Turn Mirrors Into Windows.”

Sydney J. Harris

“Hidup Tak Semudah Membalikan Telapak Tangan, Tak Ada Jalan Singkat Tuk Menuai Yang Kau Tanam, Sadari Yang Kau Cari Itu Butuh Dirancang, Kecuali Dietmu Hanya Makanan Instan”.

Baskara putra / Hindia

I A I N
S Y E K H N U R J A T I
C I R E B O N

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Shalawat dan salam tak lupa penulis panjatkan kepada Nabi muhamad SAW, keluarga, para sahabat, dan pengikut beliau hingga akhir zaman yang telah membawa dan menyebarkan agama islam sebagai rahmatal lil'amin.

Laporan penelitian skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PAJAK, BIAYA KEPATUHAN PAJAK, DAN PENERAPAN E-FILING TERHADAP KEPATUHAN PELAPORAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DIKANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA CIREBON DUA”** ini dapat diselesaikan Laporan hasil penelitian ini disusun untuk memenuhi sebagai persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Akuntansi Syariah Jurusan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Penelitian dan penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik berkat dukungan dan kerjasama dari berbagai pihak untuk segera menyelesaikan penelitian ini tepat pada waktunya. Untuk itu penulis mengucapkan Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag. selaku Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.
3. Bapak Ridwan Widagdo, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Akuntansi Syariah.
4. Bapak Abdul Muizz Abdul Wadud Kasyful Anwar, M.Si selaku Sekertaris Jurusan Akuntansi Syariah.
5. Seluruh dosen jurusan Akuntansi Syariah, terimakasih atas ilmu yang telah diberikan kepada penulis.
6. Bapak Dr. Layaman, S.E, M.Si selaku Dosen pembimbing Skripsi I dan Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, S.E., M.M selaku Dosen pembimbing skripsi II yang telah meluangkan waktu, tenaga, serta memberikan arahan dan pertimbangan-pertimbangan bagi penulis selama penyusunan skripsi ini sehingga peneliniti mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Kepala KPP Pratama Cirebon Dua beserta jajarannya yang telah bersedia membantu penulis dalam memberikan data, arahan, serta mengizinkan penulis melakukan penelitian di KPP Pratama Cirebon Dua.

8. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang telah mengajarkan ilmu kepada saya selama proses perkuliahan ini berlangsung. Semoga dengan keridhoan bapak dan ibu dosen saya mampu menerapkan ilmu yang telah saya pelajari.
9. Staff Jurusan Akuntansi Syariah, seluruh Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang telah membantu dan memberikan pelayanan yang terbaik.
10. Dua orang yang sangat tercinta dan berjasa dalam hidup ini, Mamah dan Abah yang tiada hentinya mendoakan untuk keberhasilan anaknya serta memberikan semangat sehingga penulis dapat berjuang menyelesaikan skripsi untuk membanggakan mereka. Semoga Allah SWT selalu merahmati.
11. Seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini, terimakasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i telah bersedia untuk berpartisipasi pada penelitian ini.
12. Teman-teman Jurusan Akuntansi Syariah Angkatan 2019. Khususnya Aksyar 19 B yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih sudah memberikan kesan, motivasi dan banyak cerita selama masa perkuliahan.
13. Pemilik akun Nanti Kita Sambat Tentang Hari Ini (NKSTHI), terimakasih telah memberikan wadah untuk meluapkan segala keresahan selama penulisan skripsi ini.
14. Serta pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tak mungkin disebutkan satu persatu.

Kepada semua pihak yang tidak bias penyusun sebutkan satu persatu, penulis ucapkan terima kasih dan semoga amal baik diterima dan mendapatkan balasan pahala dari Allah SWT Amin.

Cirebon 06 Desember 2023

Penulis

Aldytia Prihandini

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
ABSTRAK.....	
ABSTRACT	ii
تجريدي.....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
NOTA DINAS.....	v
LEMBAR PENGESAHAN.....	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	vii
KATA PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	ix
MOTTO.....	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xvii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xviii
BAB 1.....	24
PENDAHULUAN.....	24
A. Latar Belakang	24
B. Identifikasi Masalah.....	28
C. Pembatasan Masalah	28
D. Rumusan Masalah.....	28
E. Tujuan Penelitian	29
F. Manfaat Penelitian	29
G. Sistematika Penulisan	30
BAB II.....	31
LANDASAN TEORI.....	31
A. Kajian Pustaka	31
1. Theory Of Planned Behavior	31
2. Teori Kepatuhan	31
3. Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP).....	32
4. Kepatuhan Wajib Pajak	33
5. Kualitas Pelayanan.....	34
6. Sanksi Pajak.....	35
7. Biaya Kepatuhan Pajak	37

8. Penerapan E-Filing	38
B. Penelitian Terdahulu.....	39
C. Kerangka Pemikiran.....	50
D. Hipotesis	54
BAB III.....	55
METODE PENELITIAN	55
A. Pendekatan Penelitian.....	55
1. Pendekatan Penelitian.....	55
2. Jenis Penelitian	55
B. Sasaran, Tempat Dan Waktu Penelitian.....	55
1. Sasaran	55
2. Tempat Penelitian	55
3. Waktu Penelitian	55
C. Operasional Variabel Penelitian	56
1. Variabel Bebas.....	56
2. Variabel Terikat	56
D. Populasi Dan Sampel	59
1. Populasi	59
2. Sampel	59
E. Data Dan Sumber Data Penelitian.....	60
1. Data Primer	60
2. Data Sekunder	60
F. Teknik Pengumpulan Data.....	61
1. Kuesioner	61
2. Dokumentasi	61
G. Instrumen Penelitian.....	61
H. Teknik Analisis Data.....	62
1. Uji Instrumen Penelitian	62
a. Uji Validitas	62
b. Uji Reliabilitas	63
2. Uji Asumsi Klasik.....	63
a. Uji Normalitas	63
b. Uji Heteroskedastisitas	64
c. Uji Multikolinearitas.....	64
3. Analisis Regresi Linear Berganda	65
4. Uji Kelayakan Model	66

a. Koefisien Determinasi	66
b. Uji Parsial (Uji T)	66
BAB IV	68
HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	68
A. Gambaran Objek Penelitian	68
1. Gambaran Umum Instansi	68
2. Motto	68
3. Tujuan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cirebon Dua	68
4. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cirebon Dua	69
B. Gambaran Umum Responden.....	69
1. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	69
2. Karakteristik Responden Menurut Usia	70
3. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	70
4. Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir	71
C. Hasil Analisis Data Statistik	72
1. Uji Instrumen Penelitian	72
a. Uji Validitas	72
b. Uji Reliabilitas	74
2. Deskripsi Variabel.....	74
a. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	74
b. Deskripsi Variabel Sanksi Pajak (X2)	76
c. Deskripsi Variabel Biaya Kepatuhan Pajak (X3)	77
d. Deskripsi Variabel Penerapan E-Filing (X4).....	79
e. Deskripsi Variabel Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y).....	80
3. Uji Asumsi Klasik.....	81
a. Uji Normalitas	81
b. Uji Multikolinearitas.....	82
c. Uji Heteroskedastisitas	83
4. Analisis Regresi Linear Berganda	84
5. Uji Kelayakan Model	85
a. Koefisien Determinasi	86
b. Uji Parsial (Uji T).....	86
D. Pembahasan Penelitian	88
BAB V.....	92
PENUTUP	92
A. Kesimpulan.....	92

B. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	98

