

**PENGARUH SOSIALISASI PAJAK, PELAYANAN FISKUS,
SANKSI PAJAK DAN TARIF PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PALEMBANG
ILIR TIMUR**



Oleh:

Dina Desiska Putri

NIM 163620056

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang Untuk Memenuhi Salah Satu
Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG**

2022

ABSTRAK

PENGARUH SOSIALISASI PAJAK, PELAYANAN FISKUS, SANKSI PAJAK DAN TARIF PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PALEMBANG ILIR TIMUR

Dina Desiska Putri
E-mail: dina.desiskaputri07@gmail.com
Universitas Islam Negeri Raden Fatah
Palembang

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari sosialisasi pajak, pelayanan fiskus, sanksi pajak dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Convenience Sampling*. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner yang telah diuji validitas dan realibilitasnya. Teknik uji instrumen yang dilakukan adalah analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, uji hipotesis, analisis regresi linear berganda dan pengelolaan menggunakan *IBM SPSS statistic version 22*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan sosialisasi pajak, pelayanan fiskus, sanksi pajak dan tarif pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara parsial sosialisasi pajak, pelayanan fiskus dan tarif pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci : Sosialisasi Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Tarif Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi yang dipakai pada skripsi ini ialah Pedoman Transliterasi Arab-Indonesia yang berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 158/1987 dan 0543b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama Latin	Huruf	Keterangan
ا	Alief	-	Tidak dilambangkan
ب	Ba>"	B	-
ت	Ta>"	T	-
ث	S a>"	S	s dengan titik di atasnya
ج	Ji>m	J	-
ح	H{a>"	H{	h dengan titik di bawahnya
خ	Kha>"	Kh	-
د	Da>l	D	-
ذ	Z a>l	Z	z dengan titik di atasnya
ر	Ra>"	R	-
ز	Za>"	Z	-

س	Si>n	S	-
ش	Syi>n	Sy	-
ك	S{a>d	S{	s dengan titik di bawahnya
ط	D{a>d	D{	d dengan titik dibawahnya
ظ	T{a>”	T{	t dengan titik di bawahnya
ز	Z{a>”	Z{	z dengan titik di bawahnya
ع	„Ain	„	Koma terbalik di atasnya
غ	Gain	G	-
ف	Fa>”	F	-
ق	Qa>f	Q	-
ك	Ka>f	K	-
ل	La>m	L	-
م	Mi>m	M	-
ن	Nu>n	N	-
و	Wa>wu	W	-
ه	Ha>”	H	-
ء	Hamzah	„	Apostrof
ي	Ya>”	Y	-

B. Ta' Marbutah

1. Ta' marbutah sukun ditulis b contoh ditulis bi'idabah.
2. Ta' marbutah sambung ditulis ditulis bil'ibadati rabbih.

C. Huruf Vokal

1. Vokal Tunggal

Vokal yang ada di dalam bahasa arab:

- a. Fathah () = a
- b. Kasrah () = i
- c. Dhammah () = u

2. Vokal Rangkap

Lambang yang digunakan pada vokal rangkap yaitu gabungan antarharakat dengan huruf, dengan transliterasi yang berupa gabungan huruf.

- a. () = ay
- b. (--) = iy
- c. () = aw
- d. (---) = uw

3. Vokal Panjang

- a. () = a
- b. () = i
- c. () = u

D. Kata Sandang

Penulis al qamariyyah dan al syamsiyyah menggunakan al-:

1. Al qamariyah contohnya : “ ” ditulisal-hamd.
2. Al syamsiyah contohnya : “ ” ditulisal-naml.

E. Daftar-daftar Singkatan

Adapun daftar-daftar singkatan, diantaranya:

H	= Hijriyah
M	= Masehi
h.	= halaman
swt.	= subhanahu wa ta`ala
saw.	= sall Allah `alaih wasallam
QS.	= al-Qur`an Surat
HR	= Hadis Riwayat
Terj.	= terjemahan.

F. Lain-lain

Kata-kata yang sudah dibakukan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (seperti kata ijmak, nas, dll), tidak mengikuti pedoman transliterasi ini dan ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

”Wahai jiwa yang tenang! Kembalilah kepada Tuhanmu dengan hati yang ridha dan diridhai-Nya, maka masuklah kedalam golongan hamba-hamba-Ku, dan masuklah kedalam surga-Ku”

(Q.S Al- Fajr : 27-30)

“Hiduplah dengan member sebanyak-banyaknya!”

Kupersembahkan skripsi ini untuk:

-) Ibuku Ismawati dan Ayahku Suryadi**
-) Saudaraku Dani Daspala Putra dan Muhammad Danu Prayoga serta seluruh keluarga besarku**
-) Sahabat dan teman seperjuanganku**
-) Pembimbing terbaikku Ibu Dr. Rika Lidyah, S.E, M.Si. Ak, CA dan Ibu Rachmania, S.E., M.Si**
-) Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**
-) Almamater Tercinta**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji hanya milik Allah SWT. Karena hanya dengan izin dan kehendak-Nya maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur sebagai syarat untuk mencapai jenjang Sarjana Strata 1 pada program studi Ekonomi Syariah. Tak lupa sholawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari terdapat kesalahan dan kekurangan, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua kebanggaan penulis. Ayah Suryadi juga ibunda tercinta Ismawati dan kedua saudara kandung kesayangan penulis Dani Daspala Putra dan Muhammad Danu Prayoga. Yang luar biasa telah ikhlas memberikan kasih sayang, cinta, semangat dan dukungan baik moril maupun materil beserta do'a yang tulus kepada penulis selama ini.
2. Ibu Prof. Dr. Nyanyu Khadijah, S. Ag. Selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.

3. Bapak Dr. Heri Junaidi, M.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
4. Ibu Dr. Maftukhatussalikhah, M. Ag. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
5. Ibu Dr. Rika Lidyah, S.E., M.Si., Ak, CA selaku dosen pembimbing utama yang telah banyak membantu hingga penulis menyelesaikan skripsi.
6. Ibu Rachmania, S.E., M. Si. selaku dosen pembimbing kedua yang telah banyak membantu hingga penulis menyelesaikan skripsi.
7. Bapak Dr. M. Rusydi, M.Ag selaku pembimbing akademik terbaik yang selalu memberikan bimbingan semasa perkuliahan.
8. Ibu Disfa Lidian Handayani, S.E.I., M.E.I yang sudah banyak membantu dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi.
9. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya program Ekonomi Islam UIN Raden Fatah Palembang yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
10. Sahabat dan Keluarga Besar Organisasi Pelajar Islam Indonesia yang telah memberikan motivasi dan doa yang tulus hingga penulis dapat menyelesaikan

skripsi ini.

11. Sahabat penulis Habibatul Islamiyah, Mita Rosnita dan Nur Khotimah, Eva Cindiana, Faridha Anom, Dwi Destariani dan Fitriani yang telah memotivasi dan bersedia menjadi tempat bersandar yang tidak akan pernah terlupakan oleh penulis.
12. Teman-teman seperjuangan EKI 2 2016 yang telah kebersamai kisah perjuangan yang sangat berkesan.

Akhir kata penulis memohon ampun kepada Allah SWT. Apabila terdapat penulisan yang salah. Penulis juga manusia biasa yang tak luput dari kesalahan. Dalam membuat skripsi ini penulis sangat banyak kekurangan karena keterbatasan ilmu yang dimiliki tetapi penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak baik bagi penulis maupun pembaca dimasa yang akan datang. Aamiin.

Palembang, 10 Juni 2022

Penulis

Dina Desiska Putri

NIM.1636200056

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
ABSTRAK	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI	viii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	xii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	17
C. Tujuan Penelitian.....	19
D. Manfaat Penelitian.....	20
E. Sistematika Penulisan	21
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Landasan Teori.....	24
1. Teori Atribusi.....	24
2. Pajak.....	27
3. Kepatuhan Wajib Pajak.....	44

4. Sosialisasi Pajak.....	50
5. Pelayanan Fiskus.....	55
6. Sanksi Pajak.....	59
7. Tarif Pajak.....	64
B. Penelitian Terdahulu.....	68
C. Pengembangan Hipotesis	79
1. Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	79
2. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	81
3. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	83
4. Pengaruh Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	86
5. Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	88
D. Kerangka Berpikir	93
E. Hipotesis Penelitian	94

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian.....	96
B. Desain Penelitian.....	96
C. Jenis Dan Sumber Data	97
D. Populasi Dan Sampel Penelitian	99

E. Teknik Pengumpulan Data	101
F. Variabel-Variabel Penelitian.....	102
G. Definisi Operasional Variabel.....	103
H. Instrumen Penelitian.....	106
I. Teknik Analisis Data	107
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	113
B. Karakteristik Responden	117
1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	117
2. Karakteristik Berdasarkan Usia	118
3. Karakteristik Berdasarkan Lama Menjadi Wajib Pajak.....	119
C. Instrumen Penelitian.....	120
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	120
2. Uji Validitas.....	121
3. Uji Reliabilitas	131
D. Hasil Analisis Data.....	134
1. Uji Asumsi Klasik.....	134
2. Analisis Regresi Linear Berganda	138
E. Rekapitulasi Hasil Penelitian.....	144
F. Pembahasan Hasil Penelitian	145

1. Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	145
2. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	147
3. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	149
4. Pengaruh Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	152
5. Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	154
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	160
B. Saran.....	163
DAFTAR PUSTAKA	164
LAMPIRAN.....	177

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Statistik Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Palembang Ilir Timur	5
Tabel 1.2 : <i>Research Gap</i> Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	9
Tabel 1.3 : <i>Research Gap</i> Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	11
Tabel 1.4 : <i>Research Gap</i> Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	13
Tabel 1.5 : <i>Research Gap</i> Pengaruh Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	15
Tabel 2.1 : Ringkasan Penelitian Terdahulu	74
Tabel 2.2 : Ringkasan Hipotesis	95
Tabel 3.1 : Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi.....	100
Tabel 3.2 : Skala Likert.....	102
Tabel 3.3 : Definisi Operasional Variabel	104
Tabel 4.1 : Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	117
Tabel 4.2 : Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	118
Tabel 4.3 : Distribusi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Wajib Pajak	119
Tabel 4.4 : Uji Statistik Deskriptif	120
Tabel 4.5 : Hasil Uji Instrumen Validitas Variabel Sosialisasi Pajak (X1)	122

Tabel 4.6 : Hasil Uji Instrumen Validitas Variabel Pelayanan Fiskus (X2).....	124
Tabel 4.7 : Hasil Uji Instrumen Validitas Variabel Sanksi Pajak (X3).....	126
Tabel 4.8 : Hasil Uji Instrumen Validitas Tarif Pajak (X4).....	128
Tabel 4.9 : Hasil Uji Instrumen Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	129
Tabel 4.10 : Hasil Uji Instrumen Reabilitas Sosialisasi Pajak ...	131
Tabel 4.11 : Hasil Uji Instrumen Realibilitas Pelayanan Fiskus	132
Tabel 4.12 : Hasil Uji Instrumen Realibilitas Sanksi Pajak.....	132
Tabel 4.13 : Hasil Uji Instrumen Realibilitas Tarif Pajak.....	133
Tabel 4.14 : Hasil Uji Instrumen Realibilitas Kepatuhan Wajib Pajak.....	133
Tabel 4.15: Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	134
Tabel 4.16 : Hasil Uji Multikolinearitas <i>Tolerance</i> dan VIF	136
Tabel 4.17 : Hasil Uji Heterokedastisitas (Metode Glejser)	137
Tabel 4.18 : Hasil Uji T.....	139
Tabel 4.19 : Hasil Uji F.....	142
Tabel 4.20 : Hasil Uji R Square	143
Tabel 4.21 : Rekapitulasi Hasil Penelitian	144

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 : Kerangka Berpikir.....	93
-------------------------------------	----

