

**PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN,
SANKSI PERPAJAKAN DAN PENGGUNAAN *E-FILLING* TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA
KPP PRATAMA KUPANG**

SKRIPSI

**Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Program Studi Akuntansi Konsentrasi Keuangan Daerah Fakultas
Ekonomika Dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang**



OLEH

ANGELINA PRISCISILA CLEMENTIN

NIM : 331 19 052

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2024**

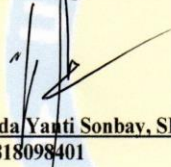
LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim Pembimbing Skripsi pada Program Studi Akuntansi Konsentrasi Keuangan Daerah, Fakultas Ekonomika Dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, guna melengkapi Tugas Akhir dan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi.

Kupang, Juni 2024

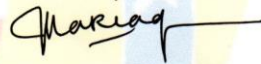
Disetujui Oleh

Pembimbing I



Dr. Yolinda Yanti Sonbav, SE., M.Sc
NIDN: 0818098401

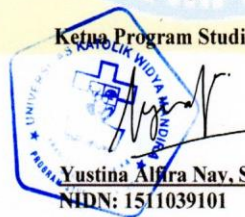
Pembimbing II



Maria Goreti Malut, SE., MM
NIDN: 0812058602

Mengetahui

Ketua Program Studi Akuntansi



Yustina Alfa Nav, SE., M.Acc
NIDN: 1511039101

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui dan diterima dengan baik oleh Panitia Ujian Skripsi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira yang diselenggarakan pada :


Hari/Tanggal : Selasa, 11 Juni 2024
Jam : 12.00 – 14.00 WITA
Tempat : *Conference Room*
Atas Nama : Angelina Priscisila Clementin
No. Registrasi : 33119052
Dinyatakan : **LULUS**

TIM PENGUJI SKRIPSI

1. Ketua : Dr. Yolinda Yanti Sonbay, SE., M.Sc (.....)
2. Sekretaris : Maria Goreti Malut, SE., MM (.....)
3. Penguji I : Dr. Henny A. Manafe, SE., MM (.....)
4. Penguji II : Susana Purnamasari Baso, SE., M.Ak (.....)
5. Penguji III : Dr. Yolinda Yanti Sonbay, SE., M.Sc (.....)

MENYETUJUI


**Dekan Fakultas
Ekonomika dan Bisnis**
Dr. M.E. Perseveranda, SE., M.Si
NIDN: 0819066703


**Ketua Program Studi
Akuntansi**
Yusua Alfra Nav, SE., M. Acc
NIDN: 1511039101

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Angelina Priscisila Clementin
No Registrasi : 33119052
Fakultas/Program Studi : Ekonomika dan Bisnis/ Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

**PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN,
SANKSI PERPAJAKAN DAN PENGGUNAAN *E-FILLING* TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA
KPP PRATAMA KUPANG**

Adalah benar - benar karya saya sendiri dan apabila dikemudian hari ditemukan unsur-unsur plagiarisme, maka saya bersedia diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kupang, September 2024



Angelina Priscisila Clementin

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Dalam Nama Bapa, Putra dan Roh Kudus dan Bunda Maria”

“Segala perkara dapat kutanggung didalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku” (Filipi 4:13)

“Orang yang berjalan maju dengan menangis sambil menabur benih, pasti pulang dengan sorak-sorai sambil membawa berkas-berkasnya”
(Mazmur 126:6)

“Live, Enjoy and Be Grateful”

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa Syukur, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Allah Tri Tunggal Maha Kudus dan Bunda Maria, yang selalu memberkati, menyertai, melindungi, dan menuntun.
2. Ayah tercinta Almarhum Bapa Romanus Dala, S.Pd dan Ibunda tercinta Mama Sardina Saru serta kedua kakak tersayang kk Apolinari Morel Dala, S.Pd dan kk Isabela Fibriani Wahyuningsih, S.M yang selalu memberikan doa, kasih sayang, nasihat dan dukungan, baik secara moral maupun moril.
3. *The last one for my self. Thank you for never giving up on achieving this title and surviving this far, and being responsible for keeping your promise to your late father. Stay strong for the next journey.*

ABSTRAK

Angelina Priscisila Clementin, Nomor Induk Mahasiswa 33119052, dengan judul skripsi “**Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Penggunaan *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Kupang**”. Dibawah bimbingan Ibu Dr. Yolinda Yanti Sonbay, SE., M.Sc selaku dosen pembimbing I dan Ibu Maria Goreti Malut, SE., MM selaku dosen pembimbing II.

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: (1) Apakah pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi? (2) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi? (3) Apakah sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi? (4) Apakah penggunaan *e-filling* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi? (5) Apakah pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan penggunaan *e-filling* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer berupa kuesioner yang dibagikan kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kupang dengan ukuran sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan aplikasi *Microsoft Excel dan SPSS* Versi 24.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak memiliki signifikansi sebesar 0,142 ($> 0,05$); kualitas pelayanan sebesar 0,045 ($< 0,05$); sanksi perpajakan sebesar 0,221 ($> 0,05$); dan penggunaan *e-filling* sebesar 0,000 ($< 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak, dan sanksi perpajakan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kupang. Sedangkan kualitas pelayanan dan penggunaan *e-filling* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kupang. Hasil uji simultan menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan penggunaan *e-filling* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kupang dengan nilai $f_{hitung} 29,627 > f_{tabel} 2,47$.

Adapun saran bagi KPP Pratama Kupang agar terus meningkatkan kinerja pelayanan serta sering melakukan sosialisasi perpajakan, sehingga wajib pajak mengerti dan memahami tata cara perpajakan dan pentingnya pajak bagi pembangunan negara serta sanksi apa saja yang didapat jika tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Bisa disertakan dengan bukti nyata wajib pajak yang mendapatkan sanksi (sanksi administrasi dan sanksi pidana) karena tidak patuh atau terlambat membayar dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya.

Kata Kunci: *Pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, penggunaan e-filling, dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.*

ABSTRACT

Angelina Priscisila Clementin, Student Identification Number 33119052, with the thesis title '**The Effect of Taxpayer Understanding, Service Quality, Tax Sanctions, and the Use of E-Filing on Individual Taxpayer Compliance at KPP Pratama Kupang**'. Under the guidance of Dr Yolinda Yanti Sonbay, SE, M.Sc as supervisor I and Maria Goreti Malut, SE, MM as supervisor II.

The problem formulations in this study are: (1) Does taxpayer understanding have a significant effect on individual taxpayer compliance? (2) Does service quality have a significant effect on individual taxpayer compliance? (3) Do tax sanctions have a significant effect on individual taxpayer compliance? (4) Does the use of e-filing have a significant effect on individual taxpayer compliance? (5) Does taxpayer understanding, service quality, tax sanctions and the use of e-filing simultaneously have a significant effect on individual taxpayer compliance?

The method used is quantitative method. The data used in this study are primary data in the form of questionnaires distributed to individual taxpayers registered at KPP Pratama Kupang with a sample size of 100 respondents. The data analysis technique uses multiple linear regression analysis using Microsoft Excel and SPSS Version 24 applications.

The results showed that taxpayer understanding has a significance of 0.142 (> 0.05); service quality of 0.045 (< 0.05); tax sanctions of 0.221 (> 0.05); and the use of e-filing of 0.000 (< 0.05). This shows that taxpayer understanding, and tax sanctions partially have no significant effect on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Kupang. While the quality of service and the use of e-filing partially have a significant effect on the compliance of individual taxpayers at KPP Pratama Kupang. The simultaneous test results show that taxpayer understanding, service quality, tax sanctions, and e-filing usage have a significant effect on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Kupang with a value of $F_{hitung} 29.627 > F_{tabel} 2.47$.

The suggestions for KPP Pratama Kupang are to continue to improve service performance and often conduct tax socialisation, so that taxpayers understand and understand tax procedures and the importance of taxes for state development and what sanctions are obtained if they are not compliant in carrying out their tax obligations. Can be included with real evidence of taxpayers who get sanctions (administrative sanctions and criminal sanctions) for not complying or being late in paying and reporting their Annual Tax Return (SPT).

Keywords: Taxpayer understanding, service quality, tax sanctions, use of e-filing, and compliance of individual taxpayers.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Penggunaan *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Kupang”** dengan baik. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Progrsm Studi Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari banyak mengalami kendala namun dengan bantuan, bimbingan, arahan dan masukan serta dukungan dari berbagai pihak maka penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus dan Bunda Maria yang selalu melindungi dan menyertai setiap langkah serta memberkati setiap usaha dan perjalanan penulis.
2. Pater Dr. Philipus Tule, SVD, selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis mengikuti pendidikan pada program S1 Universitas Katolik Widya Mandira kupang;
3. Ibu Dr. M. E. Perseveranda, SE., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, beserta Wakil Dekan I dan Wakil Dekan II yang telah membantu penulis dalam urusan-

urusan akademik, administrasi, maupun kemahasiswaan selama mengikuti perkuliahan;

4. Ibu Yustina Alfira Nay, SE., M.Acc, selaku Ketua Program Studi Akuntansi dan Bapak Alfonsus Rodriques Suninono, SE., M.Ak, selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan motivasi dan arahan yang sangat membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Maria O. Veronica Moi, SE., M.Sc, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan nasihat, arahan dan masukan kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Ibu Dr. Yolinda Yanti Sonbay, SE., M.Sc, selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Maria Goreti Malut, SE., M.M, selaku Dosen Pembimbing II yang dengan sepenuh hati dan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan arahan yang sangat bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Ibu Dr. Henny A. Manafe, SE., MM, selaku Dosen Penguji I dan Ibu Susana Purnamasari Baso, SE., M.Ak, selaku Dosen Penguji II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan kritikan dan saran yang membangun kepada penulis demi kesempurnaan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen dan pegawai di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pemahaman, dan pelayanan selama penulis melaksanakan studi di Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

9. Kepala DJP wilayah Nusa Tenggara dan Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan segenap karyawan yang turut membantu penulis dalam mencari data yang dibutuhkan serta Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang.
10. Orang tua penulis Almarhum Bapa Romanus Dala, S.Pd dan Mama Sardina Saru yang telah membesarkan dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang dan melantunkan doa untuk penulis yang tiada henti serta selalu memberikan dukungan yang begitu besar untuk penulis. Semoga Bahagia di Keabadian Surga dan semoga Tuhan selalu menyertai serta memberkati.
11. Saudara dan saudari penulis, Kakak Apolinari Morel Dala, S.Pd dan Kakak Isabela Fibriani Wahyuningsih, S.M yang sudah memberikan motivasi, dukungan dan nasihat kepada penulis hingga skripsi ini terselesaikan semoga Tuhan selalu memberkati dan menyertai.
12. Orang-orang terkasih Mama Reta Saru, Mama Meti Pareira, adik Claritha Halam, dan seluruh keluarga besar garis keturunan Alm. Bapa Romanus dan garis keturunan Mama Sardina yang dengan caranya masing-masing memberikan dorongan dan dukungan kepada penulis selama perjalanan menempuh gelar Sarjana Akuntansi (S. Ak).
13. Teman baik penulis yang bertemu selama masa kuliah kk Ranty, Osin, Ersa, Deta, Onggin, Yayan, kk Itha, adik Ar, dan adik Christin, yang sudah memberikan dukungan dan masukkan kepada penulis, saling berbagi dalam suka dan duka serta memberikan warna dalam keseharian penulis. *Thank*

you guys, all of you always be in my memories and our journey will always be a story in the future.

14. Teman-teman Akuntansi angkatan 2019 khususnya *Accounting'19 A* yang telah memberikan pengalaman, dan warna dalam perjalanan penulis menempuh gelar S. Ak.
15. Serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, penulis ucapkan terima kasih banyak atas dukungan dan bantuannya.

Penulis menyadari skripsi ini memiliki banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Kupang, Juni 2024

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Pengertian Pajak	12
2.2 Wajib Pajak Orang Pribadi.....	14
2.3 Sistem Pemungutan Pajak	15
2.4 Kepatuhan Wajib Pajak	16
2.5 Pemahaman Wajib Pajak.....	17
2.6 Kualitas Pelayanan	17
2.7 Sanksi Perpajakan.....	18
2.8 Penggunaan <i>E-Filling</i>	19
2.9 Penelitian Terdahulu.....	20
2.10 Kerangka Berpikir	23

2.11 Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	29
3.2 Jenis Data	29
3.2.1 Menurut Sumbernya	29
3.2.2 Menurut Sifatnya	30
3.3 Populasi dan Sampel	30
3.3.1 Populasi	30
3.3.2 Sampel	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data	31
3.4.1 Kuesioner	31
3.5 Definisi Operasional Variabel	32
3.6 Teknik Analisis Data	35
3.6.1 Uji Instrumen	35
3.6.2 Analisis Statistik Deskriptif	36
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	36
3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda	38
3.6.5 Uji Hipotesis	38
BAB IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN	41
4.1 Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang	41
4.2 Profil Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang	43
4.2.1 Visi KPP Pratama Kupang	43
4.2.2 Misi	43
4.2.3 Janji, Moto dan Maklumat Pelayanan KPP Pratama Kupang	44
4.2.4 Struktur Organisasi KPP Pratama Kupang	45
4.2.5 Tugas dan Fungsi Pokok Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kupang	45
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	50
5.1 Deskripsi Data Penelitian	50
5.2 Deskripsi Hasil Penelitian	52
5.2.1 Deskripsi Variabel Pemahaman Wajib Pajak	53

5.2.2 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	53
5.2.3 Deskripsi Variabel Sanksi Perpajakan	53
5.2.4 Deskripsi Variabel Penggunaan <i>E-Filling</i>	54
5.2.5 Deskripsi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	54
5.3 Uji Instrumen.....	54
5.3.1 Uji Validitas	54
5.3.2 Uji Reliabililitas	58
5.4 Uji Asumsi Klasik	60
5.4.1 Uji Normalitas	60
5.4.2 Uji Heterokedastisitas	61
5.4.3 Uji Multikolinearitas	63
5.5 Statistik Inferensial.....	64
5.5.1 Analsis Regresi Linear Berganda.....	64
5.5.2 Uji Hipotesis.....	67
5.6 Pembahasan	71
5.6.1 Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	71
5.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	72
5.6.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	74
5.6.4 Pengaruh Penggunaan <i>E-Filling</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	75
5.6.5 Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Penggunaan <i>E-Filling</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	76
BAB VI PENUTUP	76
6.1 Kesimpulan.....	76
6.2 Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	82

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Kupang dan Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Tidak Patuh	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Skala Likert	32
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	33
Tabel 5.1 Deskripsi Karakteristik Responden Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Kupang	51
Tabel 5.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	52
Tabel 5.3 Hasil Uji Validitas Item Pemahaman Wajib Pajak.....	55
Tabel 5.4 Hasil Uji Validitas Item Kualitas Pelayanan	56
Tabel 5.5 Hasil Uji Validitas Item Sanksi Perpajakan.....	56
Tabel 5.6 Hasil Uji Validitas Item Penggunaan <i>E-Filling</i>	57
Tabel 5.7 Hasil Uji Validitas Item Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	57
Tabel 5.8 Hasil Uji Reliabilitas Item Pemahaman Wajib Pajak.....	58
Tabel 5.9 Hasil Uji Reliabilitas Item Kualitas Pelayanan.....	59
Tabel 5.10 Hasil Uji Reliabilitas Item Sanksi Perpajakan	59
Tabel 5.11 Hasil Uji Reliabilitas Item Penggunaan <i>E-Filling</i>	59
Tabel 5.12 Hasil Uji Reliabilitas Item Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	60
Tabel 5.13 Hasil Uji Normalitas	61
Tabel 5.14 Hasil Uji Heterokedastisitas	62
Tabel 5.15 Hasil Uji Multikolinearitas	63
Tabel 5.16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	64
Tabel 5.17 Hasil Uji t (Parsial)	68
Tabel 5.18 Hasil Uji F (Simultan)	70
Tabel 5.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi	71

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Kupang	45
Gambar 5.1 <i>Scatterplot</i> Uji Heterokedastisitas	62