

SKRIPSI

**PENGARUH PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI
(STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
BANDA ACEH)**



Disusun Oleh :

**AULIA URRAHMAN
NIM. 200602004**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2024M/1446 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aulia Urrahman
NIM : 200602004
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya :

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 20 Desember 2024

Yang menyatakan,



Aulia Urrahman

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

**Pengaruh Pendapatan, Religiusitas Dan Kompetensi Amil
Terhadap Minat Pedagang Membayar Zakat
(Kajian di Baitul Mal Aceh Barat Daya)**


Disusun Oleh:


Aulia Urrahman
NIM. 200602004

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada
Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I,

Pembimbing II


Cut Dian Fitri, S.E., M.Si., Ak., CA
NIP. 198307092014032002


Hafidhah, S.E., M.Si., Ak.,
NIP. 198210122023212028

A R - R A N I R Y

Mengetahui
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah,


Dr. Nilam Sari, M. Ag
NIP. 197103172008012007

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

**Pengaruh Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan
Wajib Pajak Orang Pribadi
(Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banda Aceh)**

Aulia Urrahman
NIM. 200602004

Telah Disidangkan oleh Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh
dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1) dalam
Bidang Ekonomi Syariah

Pada Hari/Tanggal: Jum'at, 20 Desember 2024 M
18 Jumadil' Akhir 1446 H

Banda Aceh
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua,

Sekretaris,

Cut Dian Fitri, S.E., M.Si., Ak., CA
NIP. 198307092014032002

Halidhal, S.E., M.Si., Ak., CA
NIP. 198210122023212028

Penguji I,

Penguji II

T. Syifa Fadlizha Nanda, S.E., M.Acc., Ak
NIP. 198511222023211015

Eka Octavian Pranata, S.E., M.Si
NIP. 199810092024031001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh,

Prof. Dr. Hafas Furqani, M. Ec
NIP. 198006252009011009



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh

Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922

Web: www.library.ar-raniry.ac.id, Email: library@ar-raniry.ac.id

FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aulia Urrahman

NIM : 200602004

Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syari'ah

E-mail : 200602004@student.ar-raniry.ac.id

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah :

Tugas Akhir KKU Skripsi

yang berjudul:

“Pengaruh Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banda Aceh)”

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain

secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut. UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh

Pada Tanggal : 6 Januari 2025

Mengetahui:

Penulis

Aulia Urrahman
NIM. 200602004

Pembimbing I

Cut Dian Fitri, S.E., M.Si., Ak.CA
NIP. 198307092014032002

Pembimbing II

Hafidha, S.E., M.Si., Ak.CA
NIP. 198210122023212028

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”
(QS Al-Baqarah: 286)*

*“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.
Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.”
(QS Al-Insyirah: 5-6)*

“Orang lain ga akan paham struggle dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian success storiesnya aja. Berjuanglah untuk diri sendiri meskipun gak akan ada yang tepuk tangan, kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini. jadi tetap berjuang ya.”

Alhamdulillahirabbil'alamin

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga karya kecil ini dapat diselesaikan dan dapat kupersembahkan untuk orang-orang yang kusayangi:

Kedua orang tuaku, Ayah dan Ibu terimakasih atas setiap cinta, kasih sayang, perhatian, pengorbanan, semangat dan do'anya selama ini. Kedua kakakku dan adikku terimakasih atas setiap motivasi, canda tawa dan kasih sayang kepada penulis selama ini.

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Banda Aceh”**. Shalawat beriring salam tidak lupa kita curahkan kepada junjungan Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW, yang telah mendidik seluruh umatnya untuk menjadi generasi terbaik di muka bumi ini.

Skripsi ini merupakan kewajiban yang harus penulis selesaikan dalam rangka melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Dalam rangka pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dimana pada kesempatan ini penulis menyampaikan ungkapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.
2. Dr. Nilam Sari, M.Ag dan Rina Desiana, ME selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

3. Hafizh Maulana , S.P., S.H.I., ME selaku ketua Laboratorium dan Dosen staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Cut Dian Fitri, SE, M.Si., Ak., CA selaku Pembimbing I dan Hafidhah, SE., M.Si., Ak., CA selaku Pembimbing II yang tidak bosan-bosannya memberi arahan dan nasehat bagi penulis demi kesempurkaan proposal skripsi ini.
5. Fithriady, Lc.,MA selaku Penasehat Akademik (PA) Penulis selama menempuh pendidikan di Program Studi Ekonomi Syariah, serta seluruh Staf dan Dosen-dosen yang mengajar pada Program Studi Ekonomi Syariah selama proses belajar mengajar.
6. Orang tua tercinta Ayahanda Sufriadi, S.Pd dan Ibunda Zubaidah, S.Pd yang selalu memberikan cinta dan kasih sayang, dukungan dan motivasi serta do'a yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
7. Kakak dan adik penulis yang tersayang Dian Safrida, S. Farm, Aya Yustisia, S.Pd, Silvia Safitri dan Inayah Taqiyah yang telah memberikan kasih sayang, membantu dan selalu menyemangati penulis serta memberikan motivasi kepada penulis.

Penulis menyadari sepenuhnya menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna. Dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan, baik dalam penyusunan kata, bahasa, dan sistematika pembahasannya karena keterbatasan

pengetahuan maupun pengalaman penulis. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna menyempurnakan tugas ini. Semoga kita selalu mendapat ridha dari Allah SWT. Amin Ya Rabbal'alamin.

Banda Aceh, 11 Desember 2024

Penulis,

Aulia Urrahman



TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543b/u/1987

1. Konsonan

No.	Arab	Latin	No.	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Z
3	ت	T	18	ع	'
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	Ḥ	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ḍ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	'
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monofong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌َ ي	<i>Fathah dan ya</i>	Ai
◌َ و	<i>Fathah dan wau</i>	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*
 هول : *haul*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
◌َ / ا	<i>Fathah dan alif atau ya</i>	Ā
◌ِ	<i>Kasrah dan ya</i>	Ī
◌ُ	<i>Dammah dan wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ	:	<i>qāla</i>
رَمَى	:	<i>ramā</i>
قِيلَ	:	<i>qīla</i>
يَقُولُ	:	<i>yaqūlu</i>

4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. Ta *marbutah* (ة) hidup

Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

b. Ta *marbutah* (ة) mati

Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *Raudah al-atfāl/ raudatulatfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *Al-Madīnah al-Munawwarah/ alMadīnatul Munawwarah*

طَلْحَةَ : *Talḥah*

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Hamad Ibn Sulaiman.
2. Nama Negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.



ABSTRAK

Nama : Aulia Urrahman
NIM : 200602004
Fakultas/Prodi : Ekonomi Dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Banda Aceh
Pembimbing I : Cut Dian Fitri, SE, M.Si., Ak., CA
Pembimbing II : Hafidhah, SE., M.Si., Ak., CA

Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai kondisi ideal wajib pajak yang memenuhi peraturan perpajakan serta melaporkan penghasilannya secara akurat dan jujur. Faktor yang dapat mendorong seseorang untuk mematuhi pajak adalah karena faktor internal dan faktor eksternal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Banda Aceh. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dimana sampel yang diambil sebanyak 154 responden dengan menggunakan teknik *probability sampling* adalah pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Metode analisis data penelitian dilakukan dengan menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) dengan pendekatan Partial Least Square (PLS) dan menggunakan bantuan *software* SmartPLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uji R^2 pengaruh yang diberikan oleh variabel independen (Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak) terhadap variabel dependen (Kepatuhan wajib pajak) sebesar 14,7 % sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI.....	3
PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	4
FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI....	5
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN ...	v
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Praktis (Operasional)	7
1.4.2 Manfaat Teoritis (Akademis)	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
2.1 Kepatuhan Wajib Pajak.....	10
2.1.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.....	10
2.1.2 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak	11
2.1.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak	12
2.2 Pelayanan Pajak	14
2.2.1 Pengertian Pelayanan Pajak	14
2.2.2 Indikator Pelayanan Pajak	16
2.2.3 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Pajak	17
2.3 Sanksi Pajak.....	18
2.3.1 Pengertian Sanksi Pajak	18
2.3.2 Indikator Sanksi Pajak.....	19

2.3.3 Faktor yang Mempengaruhi Sanksi Pajak.....	20
2.4 Pajak Menurut Islam.....	21
2.5 Penelitian Terkait.....	24
2.6 Kerangka Pemikiran.....	32
2.6.1.....Hubungan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	32
2.6.2 Hubungan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	33
2.8 Hipotesis.....	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Jenis Penelitian.....	38
3.2 Lokasi Penelitian.....	39
3.3 Populasi Dan Sampel.....	40
3.3.1 Populasi.....	40
3.3.2 Sampel.....	41
3.4 Sumber Data.....	42
3.4.1 Data Primer.....	43
3.4.2 Data Sekunder.....	43
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.5.1 Observasi.....	44
3.5.2 Kuesioner.....	44
3.6 Skala Pengukuran.....	45
3.7 Operasional Variabel Penelitian.....	46
3.7.1 Variabel Terikat (Endogen).....	46
3.7.2 Variabel Bebas (Eksogen).....	46
3.8 Teknik Analisis Data.....	48
3.8.1 Outer Model (Model Pengukuran).....	50
3.8.2 Inner Model (Model Struktural).....	52
3.8.3 Pengujian Hipotesis.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banda Aceh.....	54
4.2 Visi Dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banda Aceh.....	55
4.2.1 Visi.....	55
4.2.2 Misi.....	55

4.3 Karakteristik Responden.....	56
4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	56
4.3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
4.3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan pendapatan/ Tahun.....	58
4.3.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan Yang Dimiliki.....	58
4.3.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kendaraan Yang Dimiliki	59
4.4 Analisis Deskriptif	60
4.4.2 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Pajak (X1)	60
4.4.3 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Sanksi Pajak (X2)	61
4.4.4 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y).....	63
4.5 Hasil Penelitian	64
4.5.2 Analisa <i>Outer Model</i>	64
4.5.2.1 Uji Validitas	66
4.5.2.2 Uji Reliabilitas.....	70
4.5.3 Analisa <i>Inner Model</i>	71
4.5.4 Pengujian Hipotesis	73
4.6 Pembahasan	74
4.6.2 Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	74
4.6.3 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	76
4.6.4 Pengaruh Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	77
BAB V PENUTUP	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	90

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terkait.....	28
Tabel 3.1 Jumlah Populasi.....	40
Tabel 3.2 Skala Likert	46
Tabel 3.3 Operasional Variabel Penelitian	48
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	57
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan /Tahun.....	58
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan Yang Dimiliki	59
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kendaraan Yang Dimiliki	59
Tabel 4. 7 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Pajak	60
Tabel 4. 8 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Sanksi Pajak	61
Tabel 4. 9 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	63
Tabel 4. 10 Outer Loading	66
Tabel 4. 11 Nilai Average Varians Extraced (Ave)	67
Tabel 4. 12 Cross Loading.....	68
Tabel 4. 13 Nilai Korelasi Antar Kostruk Dengan Nilai Akar Kuadrat Ave.	70
Tabel 4. 14 Cronbach Alpha Dan Composite Reliability	71
Tabel 4. 15 Nilai R-Square	71
Tabel 4. 16 Nilai Q-Square	72
Tabel 4.17 Pengujian Hipotesis	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	35
Gambar 3.1 Hasil Perhitungan Besar Sampel	42
Gambar 4. 1 Gambar Outer Loading Sebelum Outlier.....	64
Gambar 4. 2 Gambar Outer Loading Setelah Outlier.....	65



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	90
Lampiran 2 Tabulasi Data	97
Lampiran 3 Hasil Output Penelitian	113



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di Indonesia pembangunan sangat penting bagi keberlangsungan kehidupan berbangsa dan bernegara. Untuk mewujudkan pembangunan di Indonesia memerlukan dana yang tidak sedikit, adapun sumber dana pembangunan dapat diperoleh dari sumber daya alam (SDA), aktivitas usaha pemerintah (BUMN/BUMD), pinjaman, hibah dan pajak. Sektor pajak inilah yang merupakan penunjang pemasukan negara yang paling besar di mana pajak memiliki peran yang penting dalam terealisasinya pembangunan di Indonesia. Pembangunan dan penyelenggaraan negara membutuhkan kerjasama antara masyarakat dan pemerintah. Di mana pemerintah melakukan kewajibannya dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat (Wajib Pajak), sedangkan masyarakat menaati dan melakukan kewajibannya membayar pajak sebagai warga negara (Nazwah, 2023). Peraturan perundang-undangan perpajakan terus disempurnakan seiring dengan perkembangan ekonomi, teknologi informasi, sosial, dan politik. Perubahan perundang-undangan perpajakan khususnya Undang-Undang tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan dimaksudkan untuk lebih memberikan keadilan, meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak, meningkatkan kepastian dan penegakan hukum, serta mengantisipasi kemajuan dibidang teknologi informasi dan perubahan ketentuan material di bidang perpajakan. Perubahan

tersebut juga dimaksudkan untuk meningkatkan profesionalisme aparaturnya perpajakan, meningkatkan keterbukaan administrasi perpajakan, dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak Sisi Resmi (2019 :17).

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan Nomor 16 Tahun 2009, Pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Pasal 1 ayat (2) wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Harinurdin (2009) mendefinisikan kepatuhan pajak dapat diartikan sebagai kondisi ideal wajib pajak yang memenuhi peraturan perpajakan serta melaporkan penghasilannya secara akurat dan jujur. Dari kondisi ideal tersebut, kepatuhan pajak didefinisikan sebagai suatu keadaan wajib pajak yang memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya dalam bentuk formal dan kepatuhan material, sedangkan menurut Kurnia (2017:135) mendefinisikan kepatuhan Wajib Pajak adalah “sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban

perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung *system self assessment*, dimana Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut". Setelah peneliti melakukan observasi awal kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan penerimaan negara melalui pajak. Namun, berbagai tantangan seperti kurangnya pemahaman tentang aturan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan ketakutan akan sanksi seringkali menjadi kendala bagi wajib pajak orang pribadi untuk mematuhi kewajiban perpajakan mereka. Pelayanan pajak yang optimal serta penerapan sanksi pajak yang tegas namun adil diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Dalam penelitian ini diangkat tema mengenai kepatuhan wajib pajak orang pribadi karena beberapa hasil penelitian terdahulu tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun ada beberapa penelitian yang menunjukkan hasil yang tidak konsisten. Penelitian Elvionita dkk (2024) yang menjelaskan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya semakin tingginya sanksi pajak yang diterapkan maka tingkat kepatuhan akan semakin tinggi. Penelitian Caroline dkk (2023) yang menjelaskan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya semakin tingginya sanksi pajak yang diterapkan

maka tingkat kepatuhan akan semakin tinggi. Penelitian Akib (2023) yang menjelaskan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya semakin tingginya sanksi pajak yang diterapkan maka tingkat kepatuhan akan semakin tinggi. Penelitian Rachman dan Terawati (2023), Sari dan Kusumawardani (2019) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pelayanan merupakan cara dari seseorang dalam membantu, mengurus, menyediakan, atau menyiapkan apa yang dibutuhkan seseorang, sedangkan pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan ketidakeimbangan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kesejahteraan rakyat.

Maka disimpulkan bahwa pelayanan pajak adalah pemberian (melayani) keperluan orang atau berkaitan dengan perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Hubungan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menurut penelitian Penjara dan Sarumaha (2022) menyatakan bahwa pelayanan pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Semakin bagus pelayanan pajak maka semakin meningkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau Undang-

Undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, dalam Muliari dan Setiawan, 2011). Wulandari (2024) menyatakan bahwa sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, dipatuhi, atau dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan sarana pencegahan agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi merupakan hukuman negatif kepada orang yang melanggar hukum.

Oleh karena itu, sanksi pajak adalah hukuman negatif bagi mereka yang melanggar hukum dengan membayar uang. Undang-undang dan peraturan mencakup hak dan kewajiban serta Tindakan yang diizinkan dan dilarang oleh masyarakat. Sanksi harus dikenakan kepada mereka yang melanggar undang-undang (Jotopurnomo dan Mangoting, 2013). Penelitian pujiwidodo (2016) menyimpulkan bahwa persepsi sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi pada KPP Pratama Tigaraksa memiliki pengaruh positif yang signifikan. Semakin bagus pelayanan pajak maka semakin meningkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini merupakan keberadaan dari penelitian

terdahulu yang dilakukan oleh Hilwaton (2023). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah pada unit analisis dan periode penelitian. Unit analisis dalam penelitian ini adalah KPP Pratama Banda Aceh. Periode dalam penelitian ini dilakukan pada tahun 2024 dan menggunakan teknik analisis *Structural Equation Model* (SEM) dengan aplikasi smartPLS. Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Banda Aceh”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Banda Aceh.
2. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Banda Aceh.
3. Apakah pelayanan pajak dan sanksi pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi pada KPP Pratama Banda Aceh.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji dan menganalisis:

1. Pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Banda Aceh.

2. Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Banda Aceh.
3. Pengaruh pelayanan pajak dan sanksi pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Banda Aceh.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah:

1.4.1 Manfaat Praktis (Operasional)

Adapun manfaat praktis dalam penelitian ini adalah:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi atau masukan bagi wajib pajak orang pribadi dan badan kota Banda Aceh pada KPP Pratama dalam melaporkan pajaknya menggunakan web E-filling untuk menjadi sumber referensi bagi wajib pajak orang pribadi dan badan dan pembaca dalam pelayanan pajak dan sanksi di KPP Pratama Banda Aceh.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak KPP Pratama Banda Aceh mengenai aspek pelayanan dan sanksi pajak yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan badan.

1.4.2 Manfaat Teoritis (Akademis)

Adapun manfaat teoritis dalam penelitian ini adalah:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan dan wawasan bagi akademisi mengenai pengaruh pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Banda

Aceh, serta menjadi sumber perbandingan antara teori yang telah dipelajari dengan praktik yang terjadi.

2. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan referensi dan acuan serta masukan bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian khususnya mengenai pengaruh pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam memahami proposal penelitian ini, maka proposal penelitian ini disusun dalam beberapa bab yang masing-masing terdiri dari sub-sub bab. Lebih jelasnya sistematis penulisan proposal penelitian diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, yang menampilkan landasan pemikiran secara garis besar baik dalam teori maupun fakta yang ada yang menjadi alasan dibuatnya penelitian ini. Perumusan masalah berisi pernyataan tentang keadaan, fenomena dan atau konsep yang memerlukan jawaban melalui penelitian. Tujuan dan kegunaan penelitian yang merupakan hal yang diharapkan dapat dicapai mengacu pada latar belakang masalah. Pada bagian terakhir dari bab ini yaitu sistematika penulisan, diuraikan mengenai ringkasan materi yang akan dibahas pada setiap bab yang ada dalam skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab landasan teori berisi uraian dari teori-teori yang akan digunakan sebagai dasar untuk mendukung penelitian dari masalah yang dibahas, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran teoritis dan hipotesis dari penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab Metodologi Penelitian menguraikan tentang variabel penelitian dan definisi operasional, populasi, dan sampel yang digunakan dalam penelitian, jenis dan metode pengumpulan data, teknis analisis data untuk menguji hipotesis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang deskripsi objektif objek penelitian yang berisi penjelasan singkat objek yang digunakan dalam penelitian. Analisis data dan pembahasan hasil penelitian merupakan bentuk yang lebih sederhana yang mudah dibaca dan mudah diinterpretasikan meliputi deskripsi objek penelitian, analisis penelitian, serta analisis data dan pembahasan. Hasil penelitian mengungkapkan interpretasi.

BAB V PENUTUP

Merupakan bab terakhir dari skripsi ini yang berisi kesimpulan berdasarkan hasil pembahasan, keterbatasan penelitian serta saran-saran bagi para peneliti selanjutnya.