

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PAJAK,  
PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB  
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM  
MEMBAYAR PAJAK PENGHASILAN BADAN DI KECAMATAN  
SIAU BARAT**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

**CILLIANI LIEN KALANGIT**

**18041014**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO**

**2022**

## LEMBAR PENGESAHAN

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PAJAK, PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK PENGHASILAN BADAN DI KECAMATAN SIAU BARAT

Telah diuji pada tanggal : 11 Juli 2022

Susunan Penguji :

1. Franki M. Paath, S.E., Ak., M.M., C.A

Penguji I



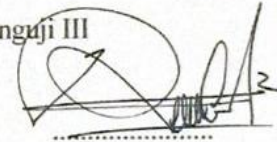
2. Frankie J. H. Taroreh, S.E., M.M

Penguji II



3. Ignatius R. C. Rorah, S.S., M.Pd

Penguji III



Manado, 11 Juli 2022

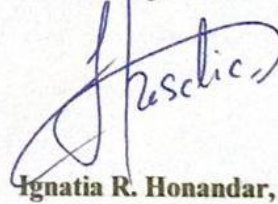
Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi,

Octavianus M.T. Muaja, S.E., M.M



Menyetujui,  
Ketua Program Studi Akuntansi,

Ignatia R. Honandar, S.E., M.Sc



## LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PAJAK, PENGETAHUAN  
PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK  
PENGHASILAN BADAN DI KECAMATAN SIAU BARAT**

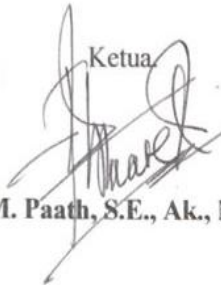
Oleh:

**Cilliani Lien Kalangit**

**18041014**

Telah memenuhi syarat untuk diterima oleh Komisi Pembimbing:

Ketua,



**Franki M. Paath, S.E., Ak., M.M., C.A.**

Anggota,



**Anastasya C.I. Kakauhe, S.E., Ak., M.Ak.**

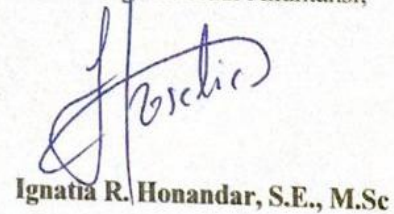
Manado, 01 Juli 2022

Dekan Fakultas Ekonomi,



**Octavianus M.T. Muaja, S.E., M.M**

Ketua Program Studi Akuntansi,



**Ignatia R. Honandar, S.E., M.Sc**



**UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PAJAK, PENGETAHUAN  
PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK  
PENGHASILAN BADAN DI KECAMATAN SIAU BARAT**

Yang diajukan untuk diuji pada tanggal 11 Juli 2022, adalah hasil karya saya.

Saya juga menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri; dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas baik sengaja maupun tidak, saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Jika kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Manado, 11 Juli 2022  
memberi pernyataan,  
  
Ciliani Lien Kalangit

## ABSTRAK

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan Badan di Kecamatan Siau Barat. *Dibimbing oleh: Franki M. Paath, S.E., Ak., M.M., C.A. dan Anastasya C.I. Kakauhe S.E., Ak., M.Ak.***

Pajak penghasilan badan adalah salah satu jenis pajak yang termasuk dalam pajak pusat. Pajak penghasilan badan wajib dibayar oleh suatu badan usaha sebagai bentuk partisipasi terhadap pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Untuk meningkatkan pendapatan negara dibutuhkan kepatuhan dari wajib pajak dalam hal membayar pajak. Dengan adanya kualitas pelayanan, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak penghasilan badan di Kecamatan Siau Barat.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Penghasilan Badan di Kecamatan Siau Barat.

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak badan yang terdaftar di Kecamatan Siau Barat. Sampel yang digunakan sebanyak 40 responden. Data dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Metode pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh. Teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda dan pengujian hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sanksi pajak dan pengetahuan perpajakan berpengaruh tidak signifikan. Secara simultan, kualitas pelayanan, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

***Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak.***

## ABSTRACT

***The Effects of Service Quality, Tax Sanctions, Tax Knowledge and Taxpayers' Awareness on Taxpayer Compliance in Paying the Corporate Income Tax in West Siau District. Supervised by: Franki M. Paath, S.E., Ak., M.M., C.A and Anastasya C.I. Kakauhe S.E., Ak., M.Ak.***

*Corporate income tax is a tax that is included in the central tax. Corporate income tax must be paid by a business entity as a form of participation in state financing and national development. To increase the state revenue, taxpayers' compliance is required in terms of paying taxes. With the quality of service, tax sanctions, tax knowledge and awareness of good taxpayers, it is expected to increase the taxpayer's compliance in paying corporate income tax in West Siau District.*

*The purpose of this research was to determine the effects of service quality, tax sanctions, tax knowledge and the awareness of taxpayers on taxpayer compliance in paying Corporate Income Tax in West Siau District.*

*The population in this study were corporate taxpayers registered in West Siau District. The samples were 40 respondents. The data in this study was primary data obtained from distributing questionnaires. The sampling method used was the saturated sample. The data analysis technique in this study was the data quality test, classical assumption test, multiple linear regression analysis and hypothesis testing.*

*The results showed that partially, service quality and taxpayers' awareness had a significant effect on taxpayer compliance, while tax sanctions and tax knowledge had no significant effects. Simultaneously, service quality, tax sanctions, tax knowledge and taxpayers' awareness had a significant effect on taxpayers' compliance.*

***Keywords: Service Quality, Tax Sanctions, Tax Knowledge, Taxpayers' Awareness, Taxpayer's Compliance.***

*This translation has been checked and proven accurate.*



**Rafael H. Y. Sengkey, S.S., M.Pd.**  
*Head of Language Development Office  
Universitas Katolik De La Salle Manado*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena melimpahkan rahmat dan kasih setianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan Badan di Kecamatan Siau Barat”** dengan baik.

Penulis menyusun skripsi ini dalam rangka untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak) pada Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik De La Salle Manado.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis telah banyak dibantu baik dalam bimbingan, saran dan dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan berkat dan karunia kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
2. Orang tua Bapak DR. Joseph Rarun, M.Si (Alm.) yang semasa hidup selalu memberikan semangat dan menjadi motivasi kepada saya sampai akhir hidupnya dan Ibu Hettylien Kalangit, S.E yang tetap memberikan semangat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Cici Nilam Permata Putri Kakansing, S.kom yang selalu membantu dan memberikan semangat selama pengerjaan skripsi ini.

4. Inzaghy Chesa Pangulimang yang selalu membantu dan memberikan semangat kepada penulis selama pengerjaan skripsi ini.
5. Bapak Prof. Dr. Johanis Ohoitumur selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
6. Bapak Octavianus M. T. Muaja, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik De La Salle Manado.
7. Bapak Christoforus A. P. Koleangan, S.E., M.M selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik De La Salle Manado.
8. Ibu Ignatia R. Honandar, S.E., M.Sc selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Katolik De La Salle Manado.
9. Bapak Ignatius R. C. Rorah, S.S., M.Pd selaku Dosen Pembimbing Akademik dan juga selaku dosen penguji II dalam ujian skripsi.
10. Bapak Franki M. Paath, S.E., Ak., M.M., C.A selaku Dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, dukungan, masukan dan saran dengan sabar selama pengerjaan skripsi ini.
11. Ibu Anastasya C.I. Kakauhe S.E., Ak., M.Ak selaku Dosen Pembimbing II, yang telah membantu, memberikan bimbingan, dukungan, masukan dan saran dengan sabar selama pengerjaan skripsi ini.
12. Bapak Frankie J. H. Taroreh, S.E., M.M selaku dosen penguji I dalam ujian skripsi.
13. Bapak Jerek Aston Aling dan Bapak Garry Armando Dotulong yang telah membantu dan memberikan ide dalam proses penelitian sampai selesai.



14. Kantor Pelayanan Pajak Tahuna yang telah membantu dalam pemberian data dalam penelitian ini.
15. Seluruh teman-teman Akuntansi B angkatan tahun 2018 Fakultas Ekonomi Universitas Katolik De La Salle Manado yang senantiasa memberikan dukungan dan berjuang bersama dalam mengerjakan skripsi.
16. Seluruh teman-teman Sengkahindo (SKDO) yang memberikan motivasi dan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
17. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah ikut membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan, baik dalam penelitian maupun dalam penulisan laporan akhir ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mohon maaf sebesar-besarnya. Penulis berharap laporan Skripsi ini dapat bermanfaat dalam bidang akademik dan menjadi bahan masukan bagi dunia pendidikan.

Manado, 01 Juli

2022

Cilliani Lien Kalangit

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS .....	iii
ABSTRAK .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Sistematika Penulisan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II KERANGKA TEORITIS.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Tinjauan Peneliti Terdahulu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Landasan Teori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1 Pajak.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2 Pajak Penghasilan Badan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3 Kepatuhan Wajib Pajak .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.4 Kualitas Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2.2.5	Sanksi Pajak.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.6	Pengetahuan Perpajakan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.7	Kesadaran Wajib Pajak.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3	Kerangka Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4	Pengembangan Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.1.	Pengaruh Kualitas Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.2.	Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.3.	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.4.	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.5.	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Penghasilan Badan di Kecamatan Siau Barat .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III DESAIN PENELITIAN.....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1	Populasi dan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.1	Populasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.2	Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1	Tempat dan waktu penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2	Jenis Penelitian dan Sumber data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3	Definisi Operasional dan Pengukuran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.1	Variabel Independen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.3.2	Variabel dependen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.3	Instrumen Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4	Teknik Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.1	Uji Kualitas Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.2	Uji Asumsi Klasik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.3	Analisis Regresi Linear Berganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.4	Pengujian Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1	Responden Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1	Karakteristik Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2	Hasil Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1	Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3	Uji Asumsi Klasik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.4	Uji Analisis Regresi Linear Berganda ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.5	Pengujian Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3	Hasil Pembahasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2	Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.3	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.4	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.3.5	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	<b>Bookmark not defined.</b>	
4.4	Evaluasi hasil penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1	Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2	Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR PUSTAKA .....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LAMPIRAN.....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kecamatan Siau Barat .....	3
Tabel 1.2 Realisasi Wajib Pajak Badan.....	4
Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian.....	42
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	54
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	55
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
Tabel 4.5 Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	58
Tabel 4.6 Uji Validitas Sanksi Pajak.....	59
Tabel 4.7 Uji Validitas Pengetahuan Perpajakan.....	59
Tabel 4.8 Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak.....	60
Tabel 4.9 Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak.....	61
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas.....	62
Tabel 4.10 Uji Normalitas.....	63
Tabel 4.12 Uji Multikolinearitas.....	65

Tabel 4.13 Uji Heteroskedastisitas.....	66
Tabel 4.14 Analisis Regresi Linear Berganda.....	68
Tabel 4.15 Uji T.....	70
Tabel 4.16 Uji F.....	74
Tabel 4.17 Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.....	30
-------------------------------------	----



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Permohonan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 2 : Surat Konfirmasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 3 : Kuesioner.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 4 : Data Olahan hasil Kuesioner .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 5 : Daftar Bimbingan Skripsi.....	102

