

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS, SANKSI PAJAK DAN KESADARAN  
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR  
PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA PADANG 2**

**SKRIPSI**

**UNIVERSITAS ANDALAS**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Sarjana Pada Program Studi S1  
Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Andalas



Diajukan Oleh :

**AULIA NABILAH**

**1610536031**

Dosen Pembimbing :

**Dr. Aries Tanno, SE, M.Si, Ak, CA.**

**196904091994031001**

**PROGRAM STUDI S1 JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2020**



No Alumni Universitas:

**Aulia Nabilah**

No Alumni Fakultas:

**BIODATA :**

a) Tempat/Tgl Lahir: Bekasi, 07 Mei 1995 b) Nama Orang Tua: Dasrial dan Rizana Yuni c) Fakultas: Ekonomi d) Jurusan: Akuntansi e) No. BP: 1610536031 f) Tanggal Lulus: 10 Oktober 2020 g) Predikat lulus: Sangat Memuaskan h) IPK: 3,19 i) Lama Studi: 4 Tahun 2 bulan j) Alamat Orang Tua: Painan Utara IV Jurai, Pesisir Selatan.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS, SANKSI PAJAK DAN KESADARAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA PADANG 2.**

Skripsi Oleh Aulia Nabilah  
Pembimbing Dr. Aries Tanno, SE, M.Si, Ak, CA.

**ABSTRACT**

*The research are determine see the effect of service quality, tax penalties and tax awareness on individual taxpayer compliance at the Pratama Padang 2 tax office (KPP). In this study using a Causality Design. The population in this study were 204,168 taxpayers. The research sample taken was 100 respondents. The sampling technique in this study is to use purposive sampling method. The types of data in this study is primary data. The tool used to process data is SmartPLs version 3. The research results found (1) Tax Sanctions have no effect on Individual Taxpayer Compliance. So that the first research hypothesis is not accepted, (2) Tax Awareness has a positive and significant effect on Individual Taxpayer Compliance. So that the second hypothesis in this study is accepted. (3) The quality of tax services has a positive and significant impact on Individual Taxpayer Compliance, so the third hypothesis in this study is accepted.*

*Tax agencies as tax collection agencies from taxpayers must continue to improve the quality of tax services, both in the form of increasing Human Resources (HR) and other facilities, so as to encourage taxpayers to comply with their tax obligations.*

**Keywords:** *Tax authorities service quality, tax penalties, tax payer awareness, tax compliance*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak dan Kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang 2.


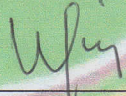
Dalam penelitian ini menggunakan Desain Kausalitas. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 204.168 wajib pajak. sampel penelitian yang diambil adalah sebanyak 100 responden. Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer. Alat yang digunakan untuk mengolah data adalah SamrtPLS Versi 3.

Hasil penelitian ditemukan (1) Sanksi Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sehingga hipotesis penelitian pertama tidak diterima, (2) Kesadaran Pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sehingga hipotesis kedua pada penelitian ini diterima. (3) Kualitas Pelayanan pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, maka hipotesis ketiga pada penelitian ini diterima.

Instansi pajak sebagai instansi pemungut pajak dari wajib pajak harus terus meningkatkan kualitas pelayanan pajak, baik yang berupa peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) maupun fasilitas lainnya, sehingga dapat mendorong wajib pajak untuk patuh dalam melaksanakan kewajibannya.

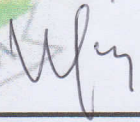
**Kata kunci:** *Kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, kepatuhan wajib pajak.*

Skripsi ini telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 3 September 2020. Abstrak ini telah disetujui oleh pembimbing dan penguji:

TandaTangan		
NamaTerang	Dr. Aries Tanno, SE, M.Si, Ak, CA.	Dra. Warnida, MM,Ak, CA

Mengetahui:

Ketua Program Studi Intake Akuntansi: **Dra. Warnida, MM,Ak, CA**  
NIP. 19651118 199203 2 003

  
Tanda Tangan

Alumnus telah mendaftar ke Fakultas/Universitas dan mendapat nomor alumnus:

Petugas Fakultas/Universitas		
No. Alumni Fakultas :	Nama:	Tanda Tangan
No. Alumni Universitas :	Nama:	Tanda Tangan