

**PENGARUH KETEGASAN SANKSI PAJAK, TINGKAT
KEPERCAYAAN MASYARAKAT PADA PEMERINTAH,
KUALITAS PELAYANAN, TINGKAT KESADARAN, DAN
NORMA SUBJEKTIF TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DALAM PENINGKATAN PENDAPATAN APBN
(Studi Kasus pada KPP Pratama Cikarang Selatan)**

SKRIPSI



OLEH:
YULIANA MEGA ASTRIA
NIM : 112010531

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

**PENGARUH KETEGASAN SANKSI PAJAK, TINGKAT
KEPERCAYAAN MASYARAKAT PADA PEMERINTAH,
KUALITAS PELAYANAN, TINGKAT KESADARAN, DAN
NORMA SUBJEKTIF TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DALAM PENINGKATAN PENDAPATAN APBN
(Studi Kasus pada KPP Pratama Cikarang Selatan)**

Diajukan Kepada Universitas Pelita Bangsa
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Menyelesaikan Program Sarjana Manajemen

SKRIPSI



OLEH:
YULIANA MEGA ASTRIA
NIM : 112010531

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Yuliana Mega Astria
NIM : 112010531
Judul Skripsi : Pengaruh Ketegasan Sanksi Pajak, Tingkat Kepercayaan Masyarakat Pada Pemerintah, Kualitas Pelayanan, Tingkat Kesadaran, Dan Norma Subjektif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Peningkatan Pendapatan APBN (Studi Kasus Pada KPP Pratama Cikarang Selatan).

Menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti ujian skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa.

Bekasi, 20 Juli 2024
Pembimbing



Dr. Siska Wulandari, S.E., M.M.
NIDN : 0423018302

Lembar Pengesahan Publikasi Pengganti Ujian Sidang Skripsi

SKRIPSI

PENGARUH KETEGASAN SANKSI PAJAK, TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT PADA PEMERINTAH, KUALITAS PELAYANAN, TINGKAT KESADARAN, DAN NORMA SUBJEKTIF TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM PENINGKATAN PENDAPATAN APBN (STUDI KASUS PADA KPP PRATAMA CIKARANG SELATAN)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Yuliana Mega Astria
112010531

Telah dipublikasikan pada jurnal Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE), Volume 7, Nomor 2, Tahun 2024, e-ISSN: 2621-606X dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

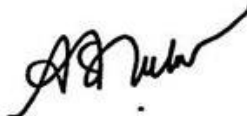
Bekasi, 20 Juli 2024

Ka.Prodi Manajemen



Yunita Ramadhani RDS, S.E.,M.Sc.
NIDN: 0406068402

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Preatmi Nurastuti, S.E.,M.M.
NIDN: 0404046508

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yuliana Mega Astria
NIM : 112010531
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Universitas Pelita Bangsa seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian Skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Bekasi, 20 Juli 2024

Penulis,



Yuliana Mega Astria

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya."

(QS. Al-Baqarah: 286)

"Terbentur, terbentur, terbentur, terbentuk"

(Tan Malaka)

"Be a winner in everything you do."

(Yuliana Mega Astria)

"Tidak ada cara untuk memutus rantai kemiskinan selain bekerja keras dan melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Complaining without hard work will not change anything, and no knowledge is wasted."

(Yuliana Mega Astria)

Karya ini kupersembahkan untuk:

1. Cinta pertamaku, ayahanda tercinta, yaitu Bapak Sarinin, dan surgaku, ibunda terkasih, yaitu Ibu Kokoy Rokayah. Skripsi ini merupakan bukti kecil dari segala usaha dan pengorbanan yang telah kalian berikan dalam hidupku. Hiduplah lebih lama lagi; aku ingin kalian ada dalam setiap perjalanan dan pencapaian hidupku. I love you more, more, more! ♥
2. Abangku tersayang, Rustam Mulya Agung dan Junam Okta Maulana. Percayalah, penelitian ini tidak akan selesai, dan gelar S.M. tidak akan berada di belakang namaku tanpa dukungan kalian.
3. Dosen pembimbingku yang terhormat, Ibu Dr. Siska Wulandari, S.E., M.M. Dengan penuh rasa terima kasih, saya persembahkan karya ini sebagai ungkapan penghargaan dan rasa syukur atas dedikasi dan bimbingan Ibu yang tiada tara. Nasihat dan masukan Ibu sangat berharga dalam setiap tahap penulisan penelitian ini.

4. Suamiku tercinta yang saat ini masih dirahasiakan oleh Allah, jika kita sudah dipertemukan dan kamu sedang membaca ini, berarti kamu telah menemukan bagian kecil dari perjalanan hidupku yang sangat berharga. Aku berharap, seperti halnya aku, kamu juga merasakan kebanggaan dari setiap pencapaianku. I love you! ♥
5. Anak-anakku tersayang yang belum ada di dunia ini, jika kamu sudah lahir dan membaca ini di masa depan, ini adalah hasil dari kerja keras Mama. Penelitian ini merupakan bukti dedikasi dan cinta Mama terhadap ilmu pengetahuan. Semoga ini menjadi inspirasi untuk kamu mengejar impian dengan semangat dan ketekunan. Mama percaya kamu bisa mencapai hal-hal luar biasa. Semangat terus, ya! ^ ◡ ^ ♥
6. Terakhir, kupersembahkan semua ini kepada diriku sendiri, Yuliana Mega Astria, sebagai penghargaan atas perjuangan, ketekunan, dan keberanian yang telah membawaku menyelesaikan penelitian dan pendidikan Strata 1 ini. Kepada diriku yang tidak pernah menyerah, meskipun sering diragukan oleh banyak pihak dan dihadapkan pada berbagai cobaan, kamu telah membuktikan bahwa setiap langkah kecil memiliki arti, setiap mimpi bisa diwujudkan, dan setiap tantangan mampu diatasi. Semoga kebahagiaan, cinta, kebaikan, dan kesuksesan selalu menyertai langkah hidupmu. Aamiin.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi dengan judul **“Pengaruh Ketegasan Sanksi Pajak, Tingkat Kepercayaan Masyarakat pada Pemerintah, Kualitas Pelayanan, Tingkat Kesadaran, Dan Norma Subjektif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Peningkatan Pendapatan APBN (Studi Kasus Pada KPP Pratama Cikarang Selatan)”**.

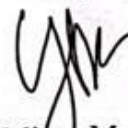
Penyusunan Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Strata Satu Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa (UPB). Penulis menyadari bahwa Skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat, karunia, dan bimbingan-Nya yang telah memberikan kekuatan dan petunjuk dalam setiap langkah saya selama menyusun skripsi dan menempuh pendidikan.
2. Cinta pertamaku, Ayahanda tercinta, yaitu Bapak Sarinin. Terima kasih atas dukungan, cinta, dan pengorbanan yang tak ternilai harganya. Terima kasih telah menjadi ayah yang sangat bertanggung jawab terhadap keluarga, terutama kepadaku. Aku bersyukur dan bangga menjadi anakmu!
3. Surga ku, Ibunda terkasih, yaitu Ibu Kokoy Rokayah. Terima kasih atas segala kasih sayang dan selalu menjadi sosok yang menguatkan saya dalam segala situasi. Aku bersyukur dan sangat beruntung dilahirkan oleh ibu seperti Mama!
4. Abangku tersayang, Rustam Mulya Agung dan Junam Okta Maulana. Terima kasih atas dukungan dan semangat yang selalu diberikan. Sampai kapanpun, kalian merupakan dua laki-laki kebanggaanku setelah cinta pertamaku!
5. Kakak Iparku yang cantik dan keponakan-keponakanku yang menggemaskan, terima kasih atas kehangatan dan keceriaan yang selalu kalian bawa dalam keluarga.

6. Ibu Dr. Siska Wulandari, S.E., M.M., selaku dosen pembimbingku, Dengan tulus, saya mengucapkan terima kasih atas dedikasi dan komitmen Ibu yang telah memberikan kontribusi besar dalam penyelesaian skripsiku. Nasihat dan masukan ibu sangat berharga di setiap tahap yang penulis ambil selama penulisan penelitian ini.
7. Ibu Yunita Ramadhani RDS, S.E., M.Sc., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa.
8. Ibu Dr. Hj. Preatmi Nurastuti, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa.
9. Bapak Hamzah Muhammad Mardi Putra, S.K.M., M.M., D.B.A., selaku Rektor Universitas Pelita Bangsa.
10. Seluruh dosen dan staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa.
11. Teman-teman angkatan 2020 Fakultas Ekonomi, Bisnis, dan Ilmu Sosial Universitas Pelita Bangsa.
12. Sahabatku, Three Hefiyu, Independen Woman, The Kuncen, dan Mapare, yang selalu memberikan dukungan, doa, dan selalu memotivasi selama penyusunan penelitian ini, terutama di saat titik terendah penulis. Semoga Tuhan selalu menjaga senyum manis yang ada di bibir kalian.
13. Terakhir, dengan rendah hati aku mengucapkan terima kasih kepada diriku sendiri, Yuliana Mega Astria. Atas ketekunan, kesabaran, dan dedikasi yang tak pernah surut, aku mampu menyelesaikan karya ini. Setiap langkah dalam perjalanan ini telah mengajarkanku banyak hal dan menjadikanku pribadi yang lebih kuat dan bijaksana. Terima kasih, Yuliana, untuk tidak pernah menyerah, selalu percaya pada kemampuan diri sendiri, dan membuktikan bahwa kamu mampu.

Bekasi, 23 Juli 2024

Penulis,



Yuliana Mega Astria

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRACT.....	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Manajemen.....	11
2.1.1.1 Pengertian Manajemen.....	11
2.1.1.2 Fungsi Manajemen	11
2.1.1.3 Peran Manajemen.....	12
2.1.2 Manajemen Keuangan.....	13
2.1.2.1 Pengertian Manajemen Keuangan.....	13
2.1.2.2 Fungsi Manajemen Keuangan.....	13
2.1.2.3 Tujuan Manajemen Keuangan.....	14
2.1.2.4 Prinsip Manajemen Keuangan	14
2.1.3 Manajemen Pajak.....	14
2.1.3.1 Pengertian Manajemen Pajak	14
2.1.3.2 Tujuan dan Fungsi Manajemen Pajak	15
2.1.3.3 Syarat manajemen pajak yang baik.....	16
2.1.3.4 Jenis-jenis Manajemen pajak	17
2.1.4 Pajak.....	17
2.1.4.1 Pengertian Pajak.....	17
2.1.4.2 Fungsi Pajak.....	18

2.1.4.3	Jenis-jenis Pajak	19
2.1.4.4	Sanksi Perpajakan	20
2.1.4.5	Sistem Pemungutan Pajak	21
2.1.4.6	Hukum Pajak dan Kedudukan Hukum Pajak.....	21
2.1.5	Wajib Pajak	22
2.1.5.1	Pengertian Wajib Pajak	22
2.1.5.2	Kewajiban Wajib Pajak	23
2.1.5.3	Hak-Hak Wajib Pajak	24
2.1.6	Anggaran Pendapatan Dan Belanja Negara (APBN).....	25
2.1.6.1	Pengertian APBN	25
2.1.6.2	Tujuan APBN	26
2.1.6.3	Fungsi APBN	26
2.1.6.4	Jenis-Jenis Pengeluaran Negara	26
2.1.7	Theory Atribusi	28
2.1.8	Theory Of Planned Behavior (Grand Theory)	28
2.1.8.1	Pengertian Theory Of Planned Behavior	28
2.1.8.2	Jenis-Jenis Theory Of Planned Behavior	29
2.1.9	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	29
2.1.9.1	Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak	29
2.1.9.2	Indikator Kepatuhan Wajib Pajak.....	30
2.1.10	Ketegasan Sanksi Pajak (X1)	30
2.1.10.1	Pengertian Ketegasan Sanksi Pajak	30
2.1.10.2	Indikator Ketegasan Sanksi Pajak.....	32
2.1.11	Tingkat Kepercayaan Masyarakat pada Pemerintah (X2) .	32
2.1.11.1	Pengertian Tingkat Kepercayaan Masyarakat pada Pemerintah	32
2.1.11.2	Indikator Tingkat Kepercayaan Masyarakat pada Pemerintah	33
2.1.12	Kualitas Pelayanan (X3).....	33
2.1.12.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	33
2.1.12.2	Indikator Kualitas Pelayanan	34
2.1.13	Tingkat Kesadaran (X4).....	34
2.1.13.1	Pengertian Tingkat Kesadaran	34
2.1.13.2	Indikator Tingkat Kesadaran.....	35
2.1.14	Norma Subjektif (X5).....	35
2.1.14.1	Pengertian Norma Subjektif.....	35
2.1.14.2	Indikator Norma Subjektif	36
2.2	Penelitian Terdahulu	36
2.2.1	Ketegasan Sanksi Pajak (X1).....	36
2.2.2	Tingkat Kepercayaan Masyarakat pada Pemerintah (X2) ...	38
2.2.3	Kualitas Pelayanan (X3)	39
2.2.4	Tingkat Kesadaran (X4)	39
2.2.5	Norma Subjektif (X5)	40
2.3	Hipotesis dan Model Penelitian.....	41
2.3.1	Hipotesis.....	41
2.3.2	Model Penelitian	44

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	47
3.1 Jenis, Desain, dan Waktu Penelitian.....	47
3.1.1 Jenis Penelitian.....	47
3.1.2 Desain Penelitian.....	47
3.1.3 Waktu Penelitian	49
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	50
3.2.1 Definisi Operasional	50
3.2.2 Pengukuran Variabel	55
3.3 Populasi dan Sampel.....	55
3.3.1 Populasi.....	55
3.3.2 Sampel.....	56
3.4 Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	57
3.4.1 Jenis Data	57
3.4.2 Sumber Data.....	58
3.4.3 Teknik Pengumpulan Data	58
3.5 Metode Analisis Data	58
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif	59
3.5.2 Uji Instrumen Penelitian	59
3.5.2.1 Analisis Outer Model	59
3.5.2.2 Uji Validitas	59
3.5.2.3 Uji Reliabilitas.....	60
3.5.3 Analisa Struktural Model (Inner Model)	61
3.5.3.1 Uji Collinearity Assessment.....	61
3.5.3.2 Uji Coefficient Of Determination (R ²)	61
3.5.3.3 Predictive Relevance (Q ²)	61
3.5.3.4 Effect Size (f ²).....	62
3.5.4 Uji Hipotesis	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
4.1 Hasil Penelitian.....	63
4.1.1 Deskripsi Data.....	63
4.1.2 Statistik Deskriptif	69
4.1.3 Analisis Data	73
4.1.3.1 Uji Instrumen Penelitian.....	73
4.1.3.2 Analisa Struktural Model (Inner Model).....	80
4.1.3.3 Uji Hipotesis.....	83
4.2 Pembahasan	85
BAB V PENUTUP	90
5.1 Kesimpulan.....	90
5.2 Saran	91
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN.....	99

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Penerimaan Pajak dalam APBN Tahun 2021-2023 (Triliun Rupiah).....	2
Tabel 1.2 Jumlah Target dan Realisasi Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Cikarang Selatan Tahun 2021 s.d 2023	3
Tabel 1.3 Tingkat Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak di KPP Pratama Cikarang Selatan Tahun 2021-2023	3
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	50
Tabel 3.2 Definisi Indikator.....	51
Tabel 3.3 Bobot Penilaian Skala Likert.....	55
Tabel 3.4 Jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Cikarang Selatan	56
Tabel 4.1 Data Kuesioner Yang Diperoleh	63
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Wajib Pajak	64
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	66
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	67
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Cikarang Selatan	68
Tabel 4.7 Hasil Uji Statistik Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak.....	69
Tabel 4.8 Hasil Uji Statistik Deskriptif Ketegasan Sanksi Pajak	69
Tabel 4.9 Hasil Uji Statistik Deskriptif Tingkat Kepercayaan Masyarakat pada Pemerintah.....	70
Tabel 4.10 Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan	71
Tabel 4.11 Hasil Uji Statistik Deskriptif Tingkat Kesadaran.....	71
Tabel 4.12 Hasil Uji Statistik Deskriptif Norma Subjektif.....	72
Tabel 4.13 Indikator validitas (Outer loadings) dan Convergent Validity (AVE) 1	74
Tabel 4.14 Tabel 4.14 Construk Reliability (Cronbach's Alpha dan Composite Reliability) 1.....	76
Tabel 4.15 Indikator Validitas (Outer Loadings) dan Convergent Validity (AVE) 2.....	78

Tabel 4.16 Heterotrait Monotrait (HTMT).....	79
Tabel 4.17 Construk Reliability (Cronbach's Alpha dan Composite Reliability)	79
Tabel 4.18 Koefisien Determinasi (R^2).....	80
Tabel 4.19 Collinearity Assessment VIF.....	81
Tabel 4.20 Predictive relevance (Q^2)	81
Tabel 4.21 Effect size nilai f^2	82
Tabel 4.22 Uji Hipotesis Pengaruh Langsung Model Penelitian	84

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Penelitian	45
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	48
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Wajib Pajak	64
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Wajib Pajak	65
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	66
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	67
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Wajib Pajak Yang Terdaftar di KPP Pratama Cikarang Selatan	68
Gambar 4.6 Hasil Perhitungan Outer Model Analisis Jalur Penelitian 1	73
Gambar 4.7 Hasil Perhitungan Outer Model 2 Analisis Jalur Penelitian 2.....	77
Gambar 4.8 Analisis Koefisien Model Struktural	83

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Permohonan Izin Penelitian (Permintaan Data).....	100
Lampiran 2. Penyampaian Data Permohonan Riset.....	101
Lampiran 3. Data Target dan Realisasi Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Cikarang Selatan 2017-2023.....	102
Lampiran 4. Data Realisasi Penyampaian SPT Tahunan Dan WP Terdaftar Wajib SPT Wajib Pajak Di KPP Pratama Cikarang Selatan 2017-2023 ..	102
Lampiran 5. Surat Permohonan Izin Penelitian (Permohonan Kuesioner)	103
Lampiran 6. Surat Persetujuan Izin Penyebaran Kuesioner.....	104
Lampiran 7. Surat Pernyataan Surat Pernyataan Bersedia Menyerahkan Hasil Riset kepada Direktorat Jenderal Pajak	106
Lampiran 8. Mapping Penelitian Terdahulu Yang Relevan	107
Lampiran 9. Kuesioner Penelitian.....	111
Lampiran 10. Hasil Kuesioner Penelitian	119
Lampiran 11. Karakteristik Responden.....	134
Lampiran 12. Hasil Pengisian Kuesioner.....	147
Lampiran 13. Hasil Turnitin Skripsi	148
Lampiran 14. Hasil Turnitin Artikel Sinta 3	148
Lampiran 15. Daftar Riwayat Hidup.....	149

The Influence Of The Strictness Of Tax Sanctions, The Level Of Public Trust In The Government, The Quality Of Services, The Level Of Awareness, And Subjective Norms On Taxpayer Compliance In Increasing APBN Revenue (Case Study at KPP Pratama South Cikarang).

Yuliana Mega Astria¹⁾,
Siska Wulandari²⁾

Abstract

This research aims to examine the influence of the strictness of tax sanctions, the level of public trust in the government, service quality, level of awareness, and subjective norms on taxpayer compliance in increasing APBN revenues (case study at KPP Pratama South Cikarang) using a quantitative approach. The sampling technique used was probability sampling with a sample size of 100 taxpayer respondents registered at KPP Pratama Cikarang Selatan. Data collection was carried out through a questionnaire using a Likert scale. The analysis method in this research uses Structural Equation Modeling (SEM) with SmartPLS 4.0.9.5 Software via Google Forms. Testing includes outer model analysis, inner model analysis, and hypothesis testing. The results of the research show that the Firmness of Tax Sanctions has a significant positive influence on Taxpayer Compliance, the Level of Public Trust in the Government has a significant negative influence on Taxpayer Compliance, Service Quality has a positive but not significant influence on Taxpayer Compliance, the Level of Awareness has a significant positive influence on Taxpayer Compliance. Taxpayer Compliance and Subjective Norms have a negative but insignificant influence on Taxpayer Compliance.

Keywords: Firmness of Tax Sanctions, Level of Public Trust, Quality of Service, Level of Awareness, Subjective Norms, Taxpayer Compliance, APBN.

1) Mahasiswa

2) Dosen Pembimbing

**PENGARUH KETEGASAN SANKSI PAJAK, TINGKAT KEPERCAYAAN
MASYARAKAT PADA PEMERINTAH, KUALITAS PELAYANAN,
TINGKAT KESADARAN, DAN NORMA SUBJEKTIF TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM PENINGKATAN PENDAPATAN
APBN
(Studi Kasus pada KPP Pratama Cikarang Selatan)**

Yuliana Mega Astria¹⁾,
Siska Wulandari²⁾

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti Pengaruh Ketegasan Sanksi Pajak, Tingkat Kepercayaan Masyarakat pada Pemerintah, Kualitas Pelayanan, Tingkat Kesadaran, dan Norma Subjektif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Meningkatkan Pendapatan APBN (Studi Kasus pada KPP Pratama Cikarang Selatan) dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah probability sampling dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Cikarang Selatan. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner menggunakan skala likert. Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan Software SmartPLS 4.0.9.5 melalui *Google Form*. Pengujian meliputi analisis outer model, analisis inner model, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ketegasan Sanksi Pajak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Tingkat Kepercayaan Masyarakat pada Pemerintah memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Tingkat Kesadaran memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dan Norma Subjektif memiliki pengaruh negatif namun tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Kata Kunci: Ketegasan Sanksi Pajak, Tingkat Kepercayaan Masyarakat, Kualitas Pelayanan, Tingkat Kesadaran, Norma Subjektif, Kepatuhan Wajib Pajak, APBN.