

**PENGARUH *SELF EFFICACY*, PELAYANAN  
PERPAJAKAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA  
SINGARAJA**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha  
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program**

**Sarjana Ekonomi**

**Oleh**

**Ni Made Santalina**

**1617051034**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI  
JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
2020**

## **SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN  
MEMENUHI SYARAT- SYARAT UNTUK MENCAPAI  
GELAR SARJANA EKONOMI**

**Menyetujui,**

Pembimbing I,



I Gede Agus Pertama Yudiantara, S.E., M.SA.  
NIP. 198208262008121002

Pembimbing II,



I Made Pradana Adiputra, S.E., S.H., M.Si.  
NIP. 197311092010121001

Skripsi oleh Ni Made Santalina ini  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 02 Juli 2020

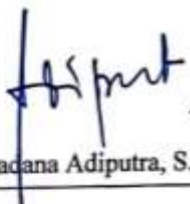
Dewan Penguji,



I Gede Agus Pertama Yudiantara, S.E., M.SA.

(Ketua)

NIP. 198208262008121002



I Made Pradana Adiputra, S.E., S.H., M.Si.

(Anggota)

NIP. 197311092010121001



Dr. Desak Nyoman Sri Werastuti, S.E., M.Si., Ak.

(Anggota)

NIP. 197912062008122001

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Pada

Hari : Kamis  
Tanggal : 02 Juli 2020

Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si.  
NIP.197906162002121003

Sekretaris Ujian,



Made Arie Wahyuni, S.E., M.Si.  
NIP. 198301052008122002

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si.  
NIP.197906162002121003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "**Pengaruh *Self Efficacy*, Pelayanan Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Singaraja**" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 02 Juli 2020

Yang Membuat Pernyataan,



Ni Made Santalina

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa, Tuhan Yang Maha Esa, karena atas segala rahmat-Nya serta petunjuk-Nya, Skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Self Efficacy*, Pelayanan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Singaraja”** dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Terselesainya Skripsi ini tidak lepas dari peran serta dan bantuan dari berbagai pihak mulai dari pengumpulan data serta pada tahap penyusunan. Untuk itu pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd. Selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.
2. Bapak Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja beserta para Wakil Dekan.
3. Bapak Dr. Anantawikrama Tungga Atmaja, S.E., Ak., M.Si. Selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja atas motivasi yang diberikan dalam penyelesaian skripsi ini..
4. Ibu Made Arie Wahyuni, S.E., M.Si. Selaku Koordinator Program Studi S1 Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja atas motivasi yang diberikan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak I Gede Agus Pertama Yudiantara, S.E., M.SA. Selaku Pembimbing I atas segala bimbingan dan masukan-masukan yang diberikan kepada penulis untuk dapat menyusun dan menyelesaikan Skripsi ini.

6. Bapak I Made Pradana Adiputra, S.E., S.H., M.Si., selaku pembimbing II atas segala bimbingan dan masukan-masukan yang diberikan kepada penulis untuk dapat menyusun dan menyelesaikan Skripsi ini.
7. Ibu Dr. Desak Nyoman Sri Werastuti, S.E., M.Si., Ak. Selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi dan Akuntansi yang sudah memberikan motivasi dan membantu segala kelancaran proses administrasi dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Ibu Ni Wayan Yulianita Dewi, S.E., Ak., M.SA. Selaku Pembimbing Akademik yang sudah membimbing dan memberikan bekal ilmu pengetahuan selama 8 semester.
9. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi S1 Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha atas segala didikan, wawasan, serta pengetahuan yang telah diberikan.
10. Seluruh staf Fakultas Ekonomi yang selalu memberikan bantuan dan partisipasinya bagi penulis selama menjalani kuliah hingga selesainya skripsi ini.
11. Segenap pegawai di KPP Pratama Singaraja yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan data terkait penelitian dan penyelesaian skripsi.
12. Seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Singaraja yang sudah membantu dalam penyusunan skripsi ini.
13. Teristimewa kedua orangtua Made Winaya (alm.) dan Made Mahadi yang telah banyak memberikan dorongan moril kepada penulis untuk dapat menyelesaikan Skripsi ini.

14. Untuk kakak, Gede Darmika yang telah banyak memberikan dorongan moril kepada penulis untuk dapat menyelesaikan Skripsi ini.
15. Semua sahabat serta kawan-kawan tercinta yang telah banyak membantu dan memberikan motivasi kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
16. Kekasih tercinta Gede Abdi Restu Widnyana yang sudah memberikan motivasi kepada penulis untuk lebih rajin dan tekun dalam menyelesaikan skripsi ini.
17. Dan semua pihak yang telah membantu proses penyusunan skripsi ini yang namanya tidak bisa disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan serta pengalaman penulis. Akhirnya, penulis mengharapkan semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua pihak, baik instansi, mahasiswa maupun pihak-pihak lain yang berkepentingan serta dapat menambah wawasan pembaca.

Singaraja, 2 Juli 2020

Penulis



## DAFTAR ISI

PRAKATA	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	13
1.3 Pembatasan Masalah.....	13
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	14
1.5 Tujuan Penelitian.....	14
1.6 Manfaat Penelitian.....	14
<b>BAB II. KAJIAN TEORI</b>	
2.1. Teori Atribusi ( <i>Atribution Theory</i> ).....	16
2.2. Pengertian Pajak.....	17
2.3. Kepatuhan Wajib Pajak.....	19
2.4. <i>Self Efficacy</i> .....	21
2.5. Pelayanan Perpajakan.....	22
2.6. Sanksi Pajak.....	25
2.7. Penelitian Terdahulu.....	29
2.8. Kerangka Berpikir.....	33
2.9. Hipotesis Penelitian.....	33
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	39
3.2 Rancangan Penelitian.....	39
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	41
3.3.1 Populasi Penelitian.....	41
3.3.2 Sampel Penelitian.....	42
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	43
3.4.1 Instrumen Variabel Terikat.....	44

3.4.1.1	Definisi Operasional Variabel Terikat.....	44
3.4.1.2	Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Terikat.....	45
3.4.2	Instrumen Variabel Bebas.....	46
3.4.2.1	Definisi Operasional Variabel Bebas.....	46
3.4.2.2	Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Bebas.....	48
3.5	Metode dan Teknik Analisis Data.....	49
3.5.1	Uji Kualitas Data.....	49
3.5.1.1	Uji Validitas.....	49
3.5.1.2	Uji Reliabilitas.....	50
3.5.2	Uji Asumsi Klasik.....	50
3.5.2.1	Uji Normalitas.....	50
3.5.2.2	Uji Multikolinieritas.....	51
3.5.2.3	Uji Heteroskedastisitas.....	51
3.5.3	Uji Regresi Linear Berganda.....	52
3.5.4	Uji Hipotesis.....	53
3.5.4.1	Uji Statistik t.....	53
3.5.4.1	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	54
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1.	Rincian Pengembalian Kuisisioner.....	55
4.2.	Deskripsi Data Responden.....	56
4.2.1.	Deskripsi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
4.2.2.	Deskripsi Data Responden Berdasarkan Umur.....	57
4.2.3.	Deskripsi Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	58
4.2.4.	Deskripsi Data Responden Berdasarkan Pendidikan.....	58
4.3.	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	59
4.4.	Hasil Uji Kualitas Data.....	62
4.4.1.	Uji Validitas Data.....	62
4.4.2.	Uji Reliabilitas Data.....	63
4.5.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	64
4.5.1.	Uji Normalitas.....	64
4.5.2.	Uji Multikolinearitas.....	65
4.5.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	66

4.6. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	68
4.7. Hasil Uji Hipotesis.....	70
4.7.1. Uji Statistik <i>t</i> .....	70
4.7.2. Uji Koefisien Determinasi.....	73
4.8. Pembahasan.....	73
4.8.1. <i>Self Efficacy</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Singaraja.....	74
4.8.2. Pelayanan Perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Singaraja.....	77
4.8.3. Sanksi Pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Singaraja.....	80
4.9. Implikasi.....	82
<b>BAB V. PENUTUP</b>	
5.1. Rangkuman.....	85
5.2. Kesimpulan.....	86
5.3. Saran.....	88
<b>DAFTAR RUJUKAN</b> .....	91
<b>LAMPIRAN</b> .....	95



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Perkembangan Pendapatan Dalam Negeri Tahun 2016-2020.....	1
Tabel 1.2. Data Pelaporan SPT Wajib Pajak KPP di Provinsi Bali Tahun 2018.....	4
Tabel 1.3 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Singaraja Tahun 2016-2019.....	5
Tabel 2.1. Pengenaan Sanksi Denda Administrasi.....	26
Tabel 2.2. Pengenaan Sanksi Bunga.....	27
Tabel 2.3. Pengenaan Sanksi Kenaikan.....	27
Tabel 2.4. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	30
Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Terikat.....	45
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Bebas.....	48
Tabel 4.1 Rincian Pengembalian Kuisisioner.....	55
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Umur.....	57
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	58
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	59
Tabel 4.6 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	60
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Data.....	62
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Data.....	64
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas Data.....	65
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas Data.....	66
Tabel 4.11 Hasil Uji Heterokedastisitas Data.....	67
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	68
Tabel 4.13 Hasil Uji Statistik <i>t</i> .....	71
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Berpikir.....	33
Gambar 3.1. Rancangan Penelitian.....	40



**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian.....	96
Lampiran 2. Tabulasi Data.....	103
Lampiran 3. Data Responden.....	144
Lampiran 4. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	153
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas.....	154
Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas.....	159
Lampiran 7. Hasil Uji Normalitas.....	161
Lampiran 8. Hasil Uji Multikolinearitas.....	162
Lampiran 9. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	163
Lampiran 10. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	164
Lampiran 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	165

