

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS
DAN KETEGASAN SANKSI PAJAK DALAM
MENINGKATKAN PENERIMAAN
PAJAK PPH 21
(Studi Kasus: KPP Pratama Soreang)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh
Sidang Sarjana Strata 1 (S-1)**

**Oleh
ALFRED YOHANES DUBU GAH
0951173**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2017**

***THE INFLUENCE OF THE QUALITY IN TAX SERVICES
AND STRICT OF TAX PUNISSMENT TO INCREASE
TAX REVENUE TAX ARTICLE 21
(Case Study : KPP Pratama Soreang)***

THESIS

***In Partial Fulfillment of The Requirements for The Degree of
Bachelor of Science in Accounting***

By :

ALFRED YOHANES DUBU GAH

0951173



***BACHELOR PROGRAM IN ACCOUNTING
FACULTY OF ECONOMICS
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY
BANDUNG
2017***

KATA PENGANTAR

Haleluyah, Hosanna!! Terpujilah Tuhan di tempat-Nya yang maha tinggi! Segala puji, syukur dan hormat penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih karunia dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan menawan. Adapun skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Ketegasan Sanksi Pajak Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak PPH 21 (Studi Kasus pada KPP PRATAMA SOREANG)” dibuat untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari sempurna. Segala kritik dan saran yang membangun tentunya akan penulis terima dengan pintu hati yang terbuka lebar sebagai bahan perbaikan dan untuk menambah wawasan penulis di masa yang akan datang.

Tentunya dalam penyelesaian skripsi ini, banyak sekali pihak-pihak, kerabat dan manusia berhati baik lainnya yang telah sangat berjasa untuk meluangkan waktu, tenaga serta pikiran mereka untuk terus mendukung penulis. Pada kesempatan ini dengan segala ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Yth. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
2. Yth. Ibu Elyzabet I. Marpaung, S.E., M.si., Ak., CA., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Maranatha.

3. Yth. Bapak Jerry, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Dosen Pembimbing yang tak pernah letih memberikan pencerahan dan masukan-masukan yang sangat berguna bagi penulis dalam setiap perbaikan penyusunan tugas akhir.
4. Yth. Ibu Verani Carolina, S.E., M.Ak., Ak., selaku Dosen Wali yang selalu sabar dalam memberikan arahan-arahan dan tips trik jitu menyelesaikan perjuangan panjang perkuliahan ini.
5. *My Super Dad*, Pdt. Mathius Dubu Gah yang tidak pernah lelah untuk memberikan tenaganya dalam menyokong segala kebutuhan jasmani dan rohani penulis selama perkuliahan. *I Love You, Dad...*
6. *My Super Mom*, Pdm. Iing Suhaety yang selalu menemani dan memberikan motivasi kepada penulis di kala suka dan duka silih berganti datang dengan nasehat-nasehatnya yang sangat menguatkan. *I Love You, Mom...*
7. Yang tercinta dan tersayang Kakak Yusach Dhani Dubu, Adik Rachel Dubu Gah, dan Adik Ester Dubu Gah. Terima kasih atas segala dukungan, semangat dan doa yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Yang selalu dirindukan *My Honey Boy* Rizky Pratama Suwanda, terimakasih telah menjadi salah satu kebahagiaan penulis dalam *Summoner's Rift* dikala kejenuhan melanda.
9. Yang tak terdefiniskan Maria Fransisca, terimakasih telah menjadi suatu perbedaan yang selalu melengkapi penulis dan obat disaat rasa *Down* itu datang dengan menjadi sebuah alasan penulis untuk tersenyum ☺
10. Untuk sahabat rohani Arnold Anugrah Pananangan dan para penghuni *Second Home* Cindy Tania, Candy Tania, Albert Gunawan, Grace Abigail, Gabriella

Hanna, Dessy Sutikno, terimakasih untuk segala kebersamaan yang telah dihabiskan dalam tahun-tahun perkuliahan ini.

11. Seluruh Dosen dan Staf Tata Usaha Jurusan Akuntansi yang telah membekali ilmu pengetahuan yang sangat berharga dan membantu jalannya proses belajar mengajar bagi penulis untuk menuju puncak menggapai impian penulis.
12. Yang terhormat seluruh jemaat GBI Ciledug beserta para majelis-majelisnya. Terimakasih untuk dukungan doa syafaat yang tidak pernah lupa menyempilkan nama penulis sehingga tahun-tahun akademik penulis berjalan dengan luar biasa.
13. *My Room Mate* Devera Sugandi dan Otak kurang se-Ons, terimakasih untuk selalu memberikan dukungan dan motivasi untuk penulis sehingga dapat selesai dengan baik.
14. *My Criminal Case TiaraBBoys*, Rievan, Anggatama Tirto, Hernandio, Daniel Feryadi, Daniel E, Renaldi Handoko, Nathanael, besar terimakasih untuk semua kasus-kasus kriminal yang telah kita lakukan bersama.
15. Yang terhormat Bapak Bambang selaku perwakilan dari KPP Pratama Soreang yang telah membimbing penulis selama pengambilan data, terimakasih untuk waktu dan tenaganya.
16. Valentino dan Valencia yang selalu memberikan kepuasan lidah kepada penulis, dikala sedang lembur dalam penyelesaian tugas akhir ini.
17. Yang sangat disayangi, Metta Novianna, Livia Tejasentosa, Yocky Tanuwijaya, Stella Kristanti S, terimakasih telah menjadi sahabat kepompong yang telah merubah ulat menjadi kupu-kupu.

18. Dan kepada pihak-pihak lain yang sudah turut membantu selama masa perkuliahan maupun penyusunan skripsi ini yang mungkin terlewatkan oleh penulis, saya ucapkan terima kasih yang sangat besar sekali, Hatur Nuhun, *Kamsamnida*.

Akhir kata, semoga Tuhan Yesus Kristus selalu melimpahkan kasih karunia serta berkat-Nya kepada semua pihak atas semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan. Semoga skripsi ini dapat berguna dan memberi nilai tambah serta wacana baru bagi semua pihak yang membacanya. Tuhan Yesus memberkati.

Bandung, Januari 2017

Alfred Yohanes Dubu Gah