

**PENGARUH KESADARAN, PEMAHAMAN PERPAJAKAN, DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA JAKARTA
KEBAYORAN LAMA**

SKRIPSI

Program Studi Akuntansi-Strata 1



OLEH:

Nama : Zidan Robiyansyah

NIM : 190500009

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA**

2023

**THE EFFECT OF TAX AWARENESS, UNDERSTANDING, AND
SERVICE QUALITY ON INDIVIDUAL TAXPAYER TAX COMPLIANCE
AT KPP PRATAMA JAKARTA KEBAYORAN LAMA**

SKRIPSI

Accounting Study Program-Strata 1



BY:

Name : Zidan Robiyansyah

NIM : 190500009

**FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
SATYA NEGARA UNIVERSITY OF INDONESIA
JAKARTA**

2023

**PENGARUH KESADARAN, PEMAHAMAN PERPAJAKAN, DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA JAKARTA
KEBAYORAN LAMA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA AKUNTANSI

Program Studi Akuntansi-Strata 1



OLEH:

Nama : Zidan Robiyansyah

NIM : 190500009

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

JAKARTA

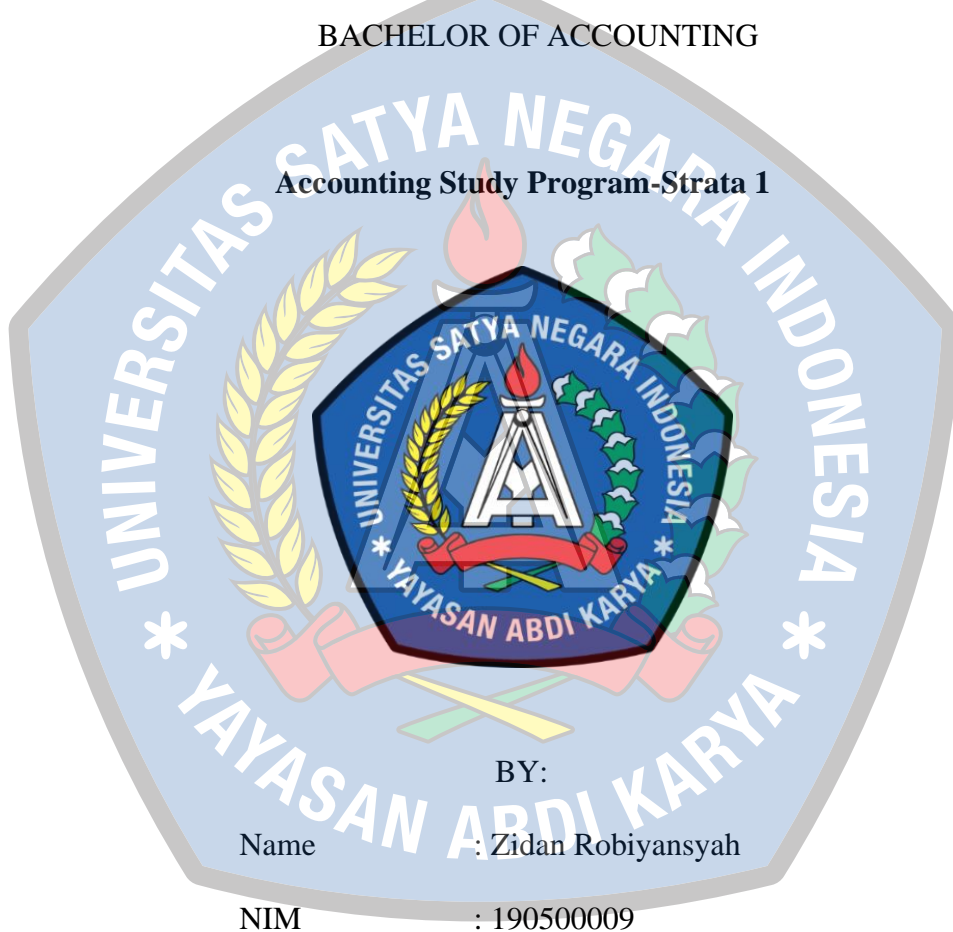
2023

**THE EFFECT OF TAX AWARENESS, UNDERSTANDING, AND
SERVICE QUALITY ON INDIVIDUAL TAXPAYER TAX COMPLIANCE
AT KPP PRATAMA JAKARTA KEBAYORAN LAMA**

SKRIPSI

Submitted as one of the conditions for obtaining a degree
BACHELOR OF ACCOUNTING

Accounting Study Program-Strata 1



BY:

Name : Zidan Robiyansyah

NIM : 190500009

**FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
SATYA NEGARA UNIVERSITY OF INDONESIA**

JAKARTA

2023

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Zidan Robiyansyah

NIM : 190500009

Program Studi : Akuntansi – Strata 1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri dan seluruh isi skripsi menjadi tanggung jawab saya sendiri. Apabila saya mengutip karya dari orang lain maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan semestinya.

Jakarta, 02 Agustus 2023



Zidan Robiyansyah
190500009

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : ZIDAN ROBIYANSYAH
NIM : 190500009
JURUSAN : AKUNTANSI
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KESADARAN, PEMAHAMAN PERPAJAKAN, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA JAKARTA KEBAYORAN LAMA
TANGGAL UJIAN : 07 Agustus 2023

Jakarta, 02 Agustus 2023

Dosen Pembimbing II

Dosen Pembimbing I

Nia Tresnawaty, SE., M.Ak.,

Heriston Sianturi, SE., MM.,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi



GL. Hery Prasetya, SE., M.M., CPHCEP.,
CPMP., CODP., CBOA., CLMA

Christina, SE., M.Si.,

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

**PENGARUH KESADARAN, PEMAHAMAN PERPAJAKAN, DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR
PAJAK WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(PADA KPP PRATAMA JAKARTA KEBAYORAN LAMA)**

OLEH :

NAMA : ZIDAN ROBIYANSYAH

NIM : 190500009

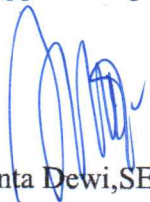
Telah dipertahankan didepan Penguji pada tanggal 07 Agustus tahun 2023

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Ketua Penguji / Pembimbing I

Heriston Sianturi, SE., M.M.

Anggota Penguji



Indira Shinta Dewi, SE., M.M., Ak.

Anggota Penguji



Christina, SE., M.Si.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, nikmat, karunia serta hidayah-Nya yang diberikan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kesadaran, Pemahaman Perpajakan, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Jakarta Kebayoran Lama”. Penelitian skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Akuntansi bagi mahasiswa program S-1 di Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Satya Negara Indonesia. Penulis menyadari banyak pihak yang memberikan dan bantuan selama menyelesaikan skripsi ini.

Pada kesempatan ini, penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak, khususnya yang terhormat:

1. Bapak Dr. Sihar P.H Sitorus B.S.B.A., MBA., selaku Rektor Universitas Satya Negara Indonesia.
2. Bapak GL. Hery Prasetya, SE, M.M, CPHCEP, CPMP, CODP, CBOA, CLMA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Ibu Christina, SE., M.Si., selaku Ketua Program Studi Akuntansi.
4. Bapak Heriston Sianturi, SE., MM., selaku dosen pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membantu saya dalam mengarahkan penyusunan skripsi ini.

5. Ibu Nia Tresnawaty, SE., M.Ak., selaku dosen pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membantu saya dalam mengarahkan penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Indira Shinta Dewi, SE., M.M.Ak., selaku pembimbing akademik yang selalu memberikan arahan serta dukungan selama pembelajaran di Universitas Satya Negara Indonesia.
7. Keluarga penulis, kedua orang tua yaitu Ayep Tarsedi (Ayah), Imas Masrikah (Ibu), adik saya Cindy Aulia Rahmawati dan Raja Putra Ramadhan, terimakasih atas segala dukungan dan doa yang tiada henti sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Semoga senantiasa Allah selalu menjaga dan merahmati kalian semua.
8. Kawan seperjuangan terutama “*Sad Boy Never Die Awaken*” dan “*Receh Team*” yang selalu memberikan dukungan, saran, berbagi pengalaman, selalu hadir ketika saya berada di titik terbawah selama belajar di Universitas Satya Negara Indonesia.
9. Ilmawati Aranni yang selalu hadir memberikan dukungan, mengingatkan saya agar tetap semangat dalam membuat penyusunan skripsi ini, serta membantu dalam hal apapun.
10. Seluruh teman-teman saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu namun selalu hadir membantu dan memberikan dukungan terbaik dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, Saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Saya berharap penelitian ini dapat bermanfaat dengan baik untuk diri sendiri, orang lain, Fakultas, Universitas, dan Indonesia.

Jakarta, 02 Agustus 2023



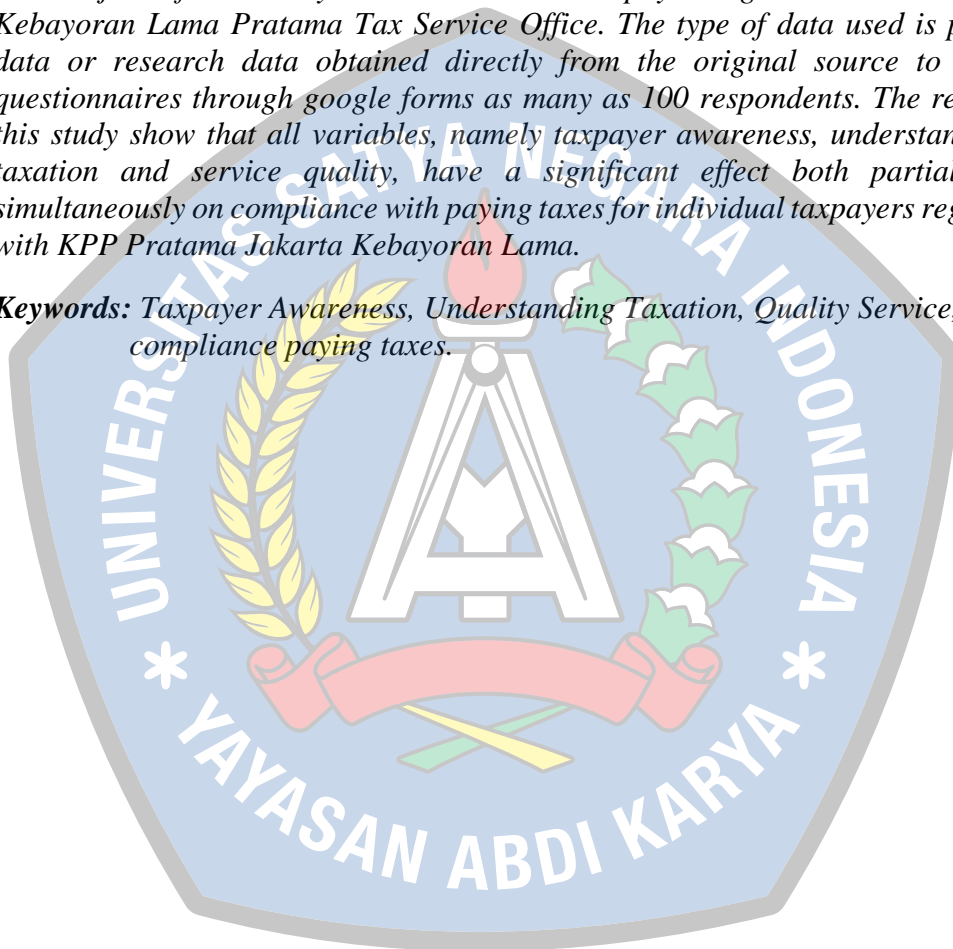
Peneliti



ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of tax awareness, understanding, and service quality on compliance with paying individual taxpayer taxes at KPP Pratama Jakarta Kebayoran Lama. The subject of this study is an Individual Taxpayer registered at the Jakarta Kebayoran Lama Pratama Tax Service Office. The subject of this study is an Individual Taxpayer registered at the Jakarta Kebayoran Lama Pratama Tax Service Office. The type of data used is primary data or research data obtained directly from the original source to answer questionnaires through google forms as many as 100 respondents. The results of this study show that all variables, namely taxpayer awareness, understanding of taxation and service quality, have a significant effect both partially and simultaneously on compliance with paying taxes for individual taxpayers registered with KPP Pratama Jakarta Kebayoran Lama.

Keywords: *Taxpayer Awareness, Understanding Taxation, Quality Service, compliance paying taxes.*



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kesadaran, pemahaman perpajakan, dan kualitas layanan terhadap kepatuhan membayar pajak wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Jakarta Kebayoran Lama. Subjek penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kebayoran Lama. Jenis data yang digunakan adalah data primer atau data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli untuk menjawab kuesioner melalui *google form* sebanyak 100 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan seluruh variabel yaitu kesadaran wajib pajak, pemahaman perpajakan dan kualitas layanan berpengaruh secara signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepatuhan membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Jakarta Kebayoran Lama.

Kata Kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Perpajakan, Kualitas Layanan, Kepatuhan Membayar Pajak.



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRACT.....	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9

2.1 Perpajakan Di Indonesia.....	9
2.1.1 Pengertian Pajak	9
2.1.2 Fungsi Pajak	10
2.1.3 Jenis Pajak	11
2.1.4 Sistem Pemungutan Pajak	13
2.1.5 Syarat Pemungutan Pajak.....	14
2.1.6 Asas Pemungutan Pajak.....	16
2.2 Kesadaran Wajib Pajak	16
2.2.1 Pengertian Kesadaran Wajib Pajak.....	16
2.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kesadaran Wajib Pajak.....	17
2.2.3 Indikator Kesadaran Wajib Pajak	18
2.3 Pemahaman Perpajakan.....	19
2.3.1 Pengertian Pemahaman Perpajakan.....	19
2.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Pemahaman Perpajakan	20
2.3.3 Indikator Pemahaman Perpajakan	22
2.4 Kualitas Layanan.....	22
2.4.1 Pengertian Kualitas Layanan Pajak	22
2.4.2 Indikator Kualitas Layanan Pajak.....	23
2.5 Kepatuhan Membayar Pajak	24
2.5.1 Pengertian Kepatuhan Membayar Pajak.....	24

2.5.2	Faktor – Faktor Kepatuhan Membayar Pajak.....	26
2.5.3	Macam – Macam Kepatuhan Membayar Pajak.....	28
2.5.4	Indikator Kepatuhan Membayar Pajak.....	29
2.6	Pengaruh Antar Variabel Penelitian.....	29
2.6.1	Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak	29
2.6.2	Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak	30
2.6.3	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak ...	31
2.7	Penelitian Terdahulu.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		35
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian.....	35
3.2	Desain Penelitian.....	35
3.3	Hipotesis Penelitian.....	37
3.4	Variabel dan Skala Pengukuran.....	38
3.4.1	Operasional Variabel Penelitian.....	39
3.4.2	Skala Pengukuran.....	41
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	42
3.5.1	Pengumpulan Data.....	42
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data.....	43

3.6	Jenis Data	44
3.7	Populasi dan Sampel	44
3.7.1	Populasi	44
3.7.2	Sampel	44
3.8	Metode dan Analisis Data	46
3.8.1	Analisa Statistik Deskriptif.....	46
3.8.2	Pengujian Instrumen Penelitian.....	47
3.8.3	Uji Asumsi Klasik.....	49
3.9	Analisis Hasil Penelitian	51
3.9.1	Uji Hipotesis.....	51
3.9.2	Analisis Regresi Linear Berganda.....	53
3.9.3	Koefisien Determinasi (R ²).....	54
BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN		55
4.1	Penyajian Data.....	55
4.1.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
4.1.2	Responden Berdasarkan Usia	58
4.1.3	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	59
4.1.4	Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	60
4.2	Hasil Uji Analisis Data Penelitian.....	61
4.2.1	Hasil Uji Statistik Deskriptif	61

4.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian	62
4.3.1 Uji Validitas Data	62
4.3.2 Uji Realibilitas	65
4.4 Uji Asumsi Klasik	67
4.4.1 Uji Normalitas	67
4.4.2 Uji Multikolinearitas.....	68
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	69
4.4.4 Uji Autokorelasi	70
4.5 Uji Hipotesis.....	71
4.5.2 Uji t (Uji Parsial)	72
4.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	73
4.7 Koefisien Determinasi	74
4.8 Analisa dan Interpretasi Hasil	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	78
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	80

DAFTAR TABEL

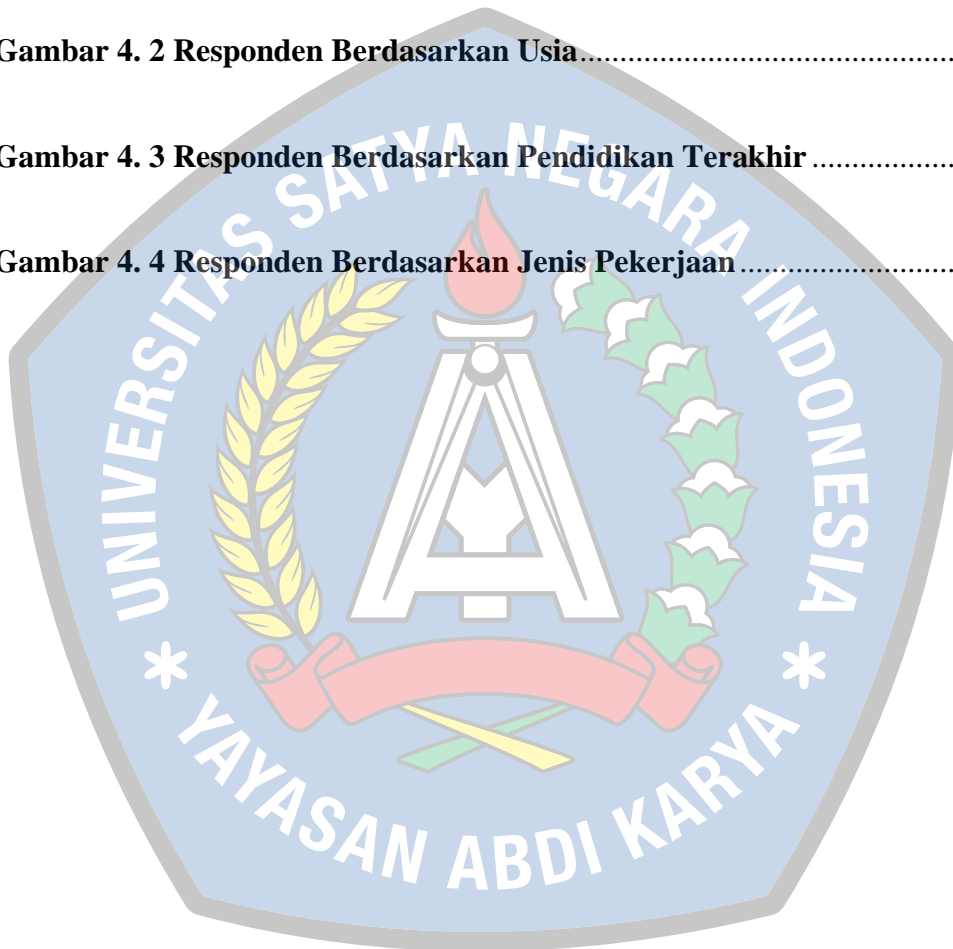
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	40
Tabel 3. 2 Distribusi Skor.....	42
Tabel 3. 3 Tingkat Reliabilitas.....	48
Tabel 4. 1 Deskripsi Kuesioner.....	56
Tabel 4. 2 Hasil Deskriptif Statistik Variabel.....	61
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Kesadaran.....	63
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Pemahaman Perpajakan.....	63
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan.....	64
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Membayar Pajak.....	65
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Data Penelitian.....	66
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas.....	67
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	68
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	70
Tabel 4. 11 Hasil Uji Autokorelasi.....	71

Tabel 4. 12 Hasil Uji Simultan (Uji F)	71
Tabel 4. 13 Hasil Uji Parsial (Uji t)	72
Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	73
Tabel 4. 15 Hasil Koefisien Determinasi	74



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Model Kerangka Pemikiran	36
Gambar 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Gambar 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	58
Gambar 4. 3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	59
Gambar 4. 4 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	60



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Permohonan Riset Dari Kampus.....	82
Lampiran 2 : Surat Persetujuan Izin Riset.....	83
Lampiran 3 : Hasil Output Uji Validitas	85
Lampiran 4 : Hasil Output Uji Realibilitas	86
Lampiran 5 : Daftar Riwayat Hidup.....	87

