

**ANALISIS PENGARUH LAYANAN PAJAK ONLINE,
PENGARUH PERPAJAKAN DAN KESADARAN
WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK**

(Studi Kasus Pada KPP Pratama Cabang Pulogadung)

SKRIPSI

LIDYA GUSTINA

11160600354



**PROGRAM STUDI STRATA 1 AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA**

2021

**ANALISIS PENGARUH LAYANAN PAJAK
ONLINE, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, DAN
KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

(Studi Kasus Pada KPP Pratama Cabang Pulogadung)

SKRIPSI

LIDYA GUSTINA

11160600354



**PROGRAM STUDI STRATA 1 AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

ANALISIS PENGARUH LAYANAN PAJAK ONLINE, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

(Studi Kasus Pada KPP Pratama Cabang Pulogadung)

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Akuntansi (S.Ak) pada Program S-1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi atau plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 26 Februari 2021

Lidya Gustina
NPM 11160600354

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

**ANALISIS PENGARUH LAYANAN PAJAK ONLINE, PENGETAHUAN
PERPAJAKAN, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

(Studi Kasus Pada KPP Pratama Cabang Pulogadung)

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Akuntansi (S.Ak) di Program S-1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Said Khaerul Wasif, SE., Ak., M.Ak., dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Akuntansi, serta dinyatakan memenuhi syarat skripsi pada Program Studi S-1 Akuntansi Sekolah Tini Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 26 Februari 2021

Pembimbing,



Said Khaerul Wasif, SE., Ak., M.Ak

Kepala Program Studi S-1 Akuntansi



Siti Almurni, SE., M.Ak., CAP., CAAT

HALAMAN PENGESAHAN


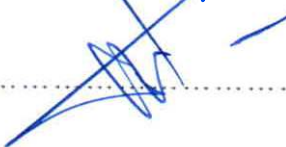

Skripsi dengan judul :

**ANALISIS PENGARUH LAYANAN PAJAK ONLINE, PENGETAHUAN
PERPAJAKAN, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

(Studi Kasus Pada KPP Pratama Cabang Pulogadung)

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 26 Februari 2021 dengan nilai 77.25

Panitia Ujian Skripsi :

- | | | |
|---|---|--|
| 1 |  | Siti Almurni, SE., M.Ak., CAP., CAAT
(Kepala Program S-1 Akuntansi) |
| 2 |  | Said Khaerul Wasif, SE., Ak., M.Ak
(Dosen Pembimbing) |
| 3 |  | Dr. Tutty Nuryati. SE., M.Ak.
(Dosen Penguji I) |
| 4 |  | Sulistyowati, SE., M.Si., BKP
(Dosen Penguji II) |

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Tuhan YME berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak H. Agustian Burda, BSBA, MBA selaku Ketua Yayasan Fatahillah Jakarta (YPFJ).
2. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, MSc, selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
3. Ibu Siti Almurni, SE., M.Ak, CAP., CAAT, selaku Kepala Program studi S-1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) dan Dosen Pembimbing skripsi ini, bapak Said Khaerul Wasif, SE, AK, M.Ak., atas waktu dan kesabaran yang telah diberikan dalam membimbing dalam pembuatan skripsi ini.
4. Segenap dosen program program Studi S-1 Akuntansi STEI, atas yang telah diberikan selama penulis menyelesaikan Studi.
5. Dosen penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga untuk prosesi sidang skripsi. Terimakasih atas saran dan kritikan selama proses sidang. Segenap Dosen di Program Studi S-1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), atas ilmu yang telah diberikan selama perkuliahan.
6. Ibu tercinta, Dina, Abed, Grace, dan ka Tata yang selalu memberikan dukungan penuh, memberikan segalanya tanpa kenal lelah kepada penulis mulai dari doa, nasihat dan dukungan baik berupa moril dan materil, serta kepercayaan yang begitu besar untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman gereja dan rekan kerja terimakasih atas semangat yang diberikan.

8. Kak Rahmat, Kak Mose, Wanda, Dini dan Kak Saadah yang selama penulisan skripsi sudah sabar menemani serta memberikan doa, semangat dan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
9. Dan kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberi dukungan baik moril maupun dukungan yang lain.

Semoga Tuhan YME memberikan balasan berlipat ganda kepada semuanya. Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati. Akhirnya, hanya kepada Tuhan YME Penulis serahkan segalanya mudah-mudahan dapat bermanfaat khususnya bagi penulis umumnya bagi kita semua.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan / kelemahan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 26 Februari 2021

Lidya Gustina
NPM 11160600354

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lidya Gustina
NPM : 11160600354
Program Studi : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas skripsi saya yang berjudul :

ANALISIS PENGARUH LAYANAN PAJAK ONLINE, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

(Studi Kasus Pada KPP Pratama Cabang Pulogadung)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 26 Februari 2021

Yang menyatakan

Lidya Gustina

Lidya Gustina
NPK : 11160600354
Program Studi S-1 Akuntansi

Dosen Pembimbing :
Said khaerul wasif, SE., Ak., M.Ak

**ANALISIS PENGARUH LAYANAN PAJAK ONLINE,
PENGETAHUAN PERPAJAKAN, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Kasus Pada KPP Pratama Cabang Pulogadung)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar hubungan layanan pajak online, pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif atau korelasional dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 50 responden dengan teknik random sampling. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan instrumen kuesioner. Sedangkan pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda serta pengujian hipotesis menggunakan program SPSS versi 24.0.

Berdasarkan hasil perhitungan statistik menunjukkan : (1) Hubungan variabel X1 terhadap variabel Y memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan nilai signficance t $0,000 < 0,05$. (2) Hubungan variabel X2 terhadap variabel Y memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan nilai signficance t $0,046 < 0,05$. (3) Hubungan variabel X3 terhadap variabel Y memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan nilai signficance t $0,000 < 0,05$. (4) Hubungan variabel X1,X2,X3 terhadap Y secara simultan memiliki hubungan yang positif dan signifikan.

Kesimpulannya adalah secara parsial variabel layanan pajak online memiliki hubungan yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel pengetahuan perpajakan memiliki hubungan yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel kesadaran wajib pajak memiliki hubungan yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan secara simultan variabel layanan pajak online, pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak memiliki hubungan yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata Kunci : Layanan Pajak Online, Pengetahuan Perpajakan,
Kesadaran Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak**

Lidya Gustina
NPK : 11160600354
Program Studi S-1 Akuntansi

Dosen Pembimbing :
Said khaerul wasif, SE., Ak., M.Ak

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF ONLINE TAX SERVICES,
TAX KNOWLEDGE, AND TAXPAYER AWARENESS TOWARDS
TAXPAYER COMPLIANCE
(Study at KPP Pratama Pulogadung Branch)**

ABSTRACT

This study aims to determine how much the relationship between online tax services, tax knowledge and taxpayer awareness of individual taxpayer compliance.

This research uses associative or correlational research with a quantitative approach. This study used a sample of 50 respondents with a random sampling technique. The data used in this study are primary data with a questionnaire instrument. While testing the hypothesis in this study using multiple linear regression analysis and hypothesis testing using SPSS version 24.0.

Based on the results of statistical calculations, it shows: (1) The relationship between variable X1 and variable Y has a positive and significant relationship with a value of significance $t 0.000 < 0.05$. (2) The relationship of variable X2 to variable Y has a positive and significant relationship with a value of significance $t 0.046 < 0.05$. (3) The relationship of variable X3 to variable Y has a positive and significant relationship with a significance value of $t 0.000 < 0.05$. (4) The relationship of variables X1, X2, X3 to Y simultaneously has a positive and significant relationship.

The conclusion is partially online tax service variables have a positive relationship to taxpayer compliance. Tax knowledge variable has a positive relationship with taxpayer compliance. Taxpayer awareness variable has a positive relationship with taxpayer compliance. And simultaneously online tax service variables, tax knowledge and taxpayer awareness have a positive relationship to taxpayer compliance

***Keyword : Online Tax Service, Tax Knowledge, Taxpayer Awareness,
Taxpayer Compliance***

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1. Review Hasil Penelitian Terdahulu	5
2.2. Landasan Teori	10
2.2.1. Layanan Pajak Online.....	10
2.2.2. Karakteristik Layanan Pajak Online.....	11
2.2.3. Manfaat Layanan Pajak Online	14
2.2.4. Tujuan Layanan Pajak Online	14

Halaman

2.2.5. Penerapan Layanan Pajak Online	15
2.3. Pengetahuan Perpajakan.....	15
2.3.1. Pengertian Pengetahuan Perpajakan.....	15
2.3.2. Faktor Yang Mempengaruhi Pengetahuan Perpajakan	16
2.4. Kesadaran Wajib Pajak	19
2.4.1. Pengertian KesadaranWajib Pajak	19
2.4.2. Indikator Kesadaran Wajib Pajak.....	22
2.5. Kepatuhan Pajak	22
2.5.1. Pengertian Kepatuhan Pajak.....	22
2.5.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak.....	23
2.5.3. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak	25
2.6. Hubungan Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis	25
2.6.1. Layanan Pajak Online dan Kepatuhan Wajib Pajak...25	
2.6.2. Pengetahuan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak.....	26
2.6.3. Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak.....	27
2.7. Kerangka Konseptual Penelitian	29
2.8. Pengembangan Hipotesis	29
BAB III METODA PENELITIAN.....	30
3.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	30
3.2. Operasionalisasi Variabel	31
3.3. Metode Pengumpulan Data	35
3.4. Populasi dan Sampel	36
3.5. Analisis Data	36
3.6. Metode Pengolahan Data	37
3.6.1. Uji Instrument Penelitian.....	37
3.6.2. Metode Pengujian Data dan Penyajian Data	38
3.6.3. Analisis Statistik Data	38
3.6.4. Pengujian Hipotesis.....	40

3.7. Lokasi dan Jadwal Penelitian	42
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	43
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	43
4.2. Deskripsi Responden.....	43
4.3. Uji Instrumen	44
4.3.1. Uji Validitas	44
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	46
4.4. Analisis Statistik Data	47
4.4.1. Analisis Koefisien Determinasi Parsial	47
4.4.2. Analisis Koefisien Determinasi Simultan	50
4.5. Pengujian Hipotesis.....	51
4.6. Temuan Hasil Penelitian	53
4.6.1. Pengaruh Layanan Pajak Online Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	53
4.6.2. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	53
4.6.3. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	54
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	55
5.1. Simpulan	55
5.2. Saran	55
DAFTAR REFERENSI	57
LAMPIRAN.....	63

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel.....	34
Tabel 3.2. Skor Jawaban Dalam Skala <i>Likert</i>	37
Tabel 4.1. Data Profil Responden.....	43
Tabel 4.2. Validitas Instrumen Variabel Layanan Pajak Online (X_1)	44
Tabel 4.3. Validitas Instrumen Variabel Pengetahuan Perpajakan (X_2) .	45
Tabel 4.4. Validitas Instrumen Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_3)	45
Tabel 4.5. Validitas Instrumen Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	46
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4.7. Hasil Koefisien Determinasi Parsial Layanan Pajak Online (X_1) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	48
Tabel 4.8. Hasil Koefisien Determinasi Parsial Pengetahuan Perpajakan (X_2) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	48
Tabel 4.9. Hasil Koefisien Determinasi Parsial Kesadaran Wajib Pajak (X_3) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	49
Tabel 4.10. Hasil Koefisien Determinasi Simultan	50
Tabel 4.11. Pengaruh Parsial Layanan Pajak Online (X_1) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	51
Tabel 4.12. Pengaruh Parsial Pengetahuan Perpajakan (X_2) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak(Y).....	51
Tabel 4.13. Pengaruh Parsial Kesadaran Wajib Pajak (X_3) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	52
Tabel 4.14. Uji Simultan (Uji F)	52

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual penelitian.....	29

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Pengantar Kuesioner.....	63
Lampiran 2. Tabel Tabulasi Data.....	68
Lampiran 3. Hasil Output SPSS versi 24.0	76
Lampiran 4. Surat Keterangan Riset	84
Lampiran 5. Daftar Riwayat Hidup Peneliti	85