

**PELAYANAN FISKUS, PENERAPAN e-SPT DAN
PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

(Studi Kasus Pada KPP Pratama Jakarta Cakung Satu)

SKRIPSI

RINIA MAYANG SAFITRY

11150000103



**PROGRAM STUDI STRATA 1 AKUNTASI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

JAKARTA

2019

**PELAYANAN FISKUS, PENERAPAN e-SPT DAN
PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

(Studi Kasus Pada KPP Pratama Jakarta Cakung Satu)

SKRIPSI

RINIA MAYANG SAFITRY

11150000103



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA EKONOMI**

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

2019

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

PELAYANAN FISKUS, PENERAPAN e-SPT DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

(Studi Kasus Pada KPP Pratama Jakarta Cakung Satu)

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Strata 1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun 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, 31 Agustus 2019



RINIA MAYANG SAFITRY

NPM 11150000103

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

**PELAYANAN FISKUS, PENERAPAN e-SPT DAN PENGETAHUAN
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI**

(Studi Kasus Pada KPP Pratama Jakarta Cakung Satu)

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) di Program Studi Strata 1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Merliyana, SE.,M.AK. dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata 1 Akuntansi, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi Strata 1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 31 Agustus 2019

Pembimbing,



(Merliyana, SE.,M.Ak.)

Kepala Program Studi S-1 Akuntansi,



(Siti Almurni, S.E., M.Ak., CADE., CAP, CAAT)

HALAMAN PENGESAHAN


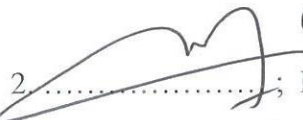


Skripsi dengan judul :

**PELAYANAN FISKUS, PENERAPAN e-SPT DAN PENGETAHUAN
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI**

(Studi Kasus Pada KPP Pratama Jakarta Cakung Satu)

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Prodi S-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 17 September 2019 dengan nilai A

Panitia Ujian Skripsi

1.  ; Siti Almurni, S.E., M.Ak, CAP., CAAT
(Kepala Program Studi S-1 Akuntansi)
2.  ; Merliyana, SE., M.Ak.
(Pembimbing)
3.  ; Kus Tri Andyarini, SE., M.Si, CSRS, CSRA
(Anggota Penguji)
4.  ; Rini Ratnaningsih, SE., M.Ak.
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti penjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pelayanan Fiskus, Penerapan E-Spt Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi” yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan 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. Ibu Merliyana, SE.,M.Ak. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Agustian Burdah, BSBA, MBA selaku Kepala Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
4. Ibu Siti Almurni, S.E., M.Ak, CAP, CAAT selaku Kepala Program Studi S-1 Akuntansi.
5. Seluruhh pihak KPP Pratama Jakarta Cakung Satu yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang peneliti perlukan.
6. Seluruh responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner.
7. Orang tua dan keluarga penulis yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, dan
8. Sahabat perjuangan (Ega, Vilia, Ine, Acil, Uung dan Mediana) yang selalu ada waktu untuk menjadi teman seperjuangan, menjadi pendengar yang baik dan tempat bertukar pikiran, memberikan ilmu serta semangat hingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini

9. Para teman sekelas regular A angkatan 2015 yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada peneliti.

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

Jakarta, 31 Agustus 2019

RINIA MAYANG SAFITRY
NPM 11150000103

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Rinia Mayang Safitry
NPM : 11150000103
Program Studi : S-1 Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

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

PELAYANAN FISKUS, PENERAPAN e-SPT DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

(Studi Kasus Pada KPP Pratama Jakarta Cakung Satu)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif 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 : 31 Agustus 2019

Yang menyatakan,

Rinia Mayang Safitry

Rinia Mayang Safitry

Dosen Pembimbing :

11150000103

Merliyana, SE., M.Ak.

Program Studi S-1 Akuntansi

**PELAYANAN FISKUS, PENERAPAN e-SPT DAN PENGETAHUAN
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus Pada KPP Pratama Jakarta Cakung Satu)**

ABSTRAK

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan suatu keadaan dimana Wajib Pajak taat, tunduk, dan patuh serta memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya secara akurat dan tepat.. Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah pelayanan fiskus, penerapan e-SPT dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Cakung Satu.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dan menggunakan metode asosiatif. Penelitian ini menggunakan teknik sampel *simple random sampling* yang dapat diperoleh dengan rumus *slovin* yaitu 100 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan sekunder, data primer yang di dapatkan melalui penyebaran kuesioner yang di isi oleh responden dan data sekunder berupa angka populasi yang didapatkan dari KPP Pratama Jakarta Cakung Satu. Data di analisis dengan menggunakan *software IBM SPSS Statistic 24.0*. Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji *t* dan uji *f*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Jakarta Cakung Satu dan penerapan e-SPT secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Jakarta Cakung Satu. Sedangkan hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa pelayanan fiskus, penerapan e-SPT dan pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Jakarta Cakung Satu.

***Kata Kunci : Kepatuhan Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Penerapan e-SPT,
Pengetahuan Perpajakan***

Rinia Mayang Safitry 11150000103 Program Studi S-1 Akuntansi	Dosen Pembimbing : Merliyana, SE., M.Ak.
<i>THE INFLUENCE OF FISCAL SERVICES, IMPLEMENTATION OF e-SPT AND TAX KNOWLEDGE ON TAXPAYER COMPLIANCE (Case Study at KPP Pratama Jakarta Cakung Satu)</i>	
ABSTRACT	
<p><i>Taxpayer compliance is a condition in which the taxpayer obedient, submissive, and obedient and fulfill all tax obligations and implement the taxation rights are accurately. This study aimed to test whether the service tax authorities, implementation of e-SPT and knowledge of taxation on tax compliance Waiter private person at the Office of Taxation (KPP) Pratama Jakarta Cakung Satu.</i></p> <p><i>This type of research is quantitative and uses associative method. This study uses a sample of simple random sampling techniques that can be obtained with the formula slovin of 100 respondents. The data used in this study are primary and secondary data, primary data is in getting through the deployment of questionnaires filled out by respondents and secondary data such as population figures obtained from KPP Pratama Jakarta Cakung Satu. Data was analyzed using software IBM SPSS Statistics 24.0. Hypothesis using tes t and test f.</i></p> <p><i>The results of this study indicate that fiscal services and tax knowledge partially affect the compliance of individual taxpayers in KPP Pratama Jakarta Cakung Satu and implementation of e-SPT partially not affect the compliance of individual taxpayers in KPP Pratama Jakarta Cakung Satu. While the research results simultaneously show that fiskus services, implementation of e-SPT and knowledge of taxation affect the compliance of individual taxpayers in KPP Pratama Jakarta Cakung Satu.</i></p>	
<i>Keywords : Taxpayer Compliance, Influence of Fiscal Services, implementation of e-SPT, Tax Knowledge</i>	

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PENYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	6
2.2. Landasan Teori	8
2.2.1. Pajak	8
2.2.1.1. Definisi Pajak	8
2.2.1.2. Sistem Pemungutan Pajak	8
2.2.1.3. Wajib Pajak	10
2.2.1.4. Hak-hak Wajib Pajak	10
2.2.2. Pelayanan Fiskus	11
2.2.2.1. Definisi Pelayanan Fiskus	11
2.2.2.2. Indikator Pelayanan Fiskus	13

2.2.3. Penerapan e-SPT	14
2.2.3.1. Definisi e-SPT	14
2.2.3.2. Kelebihan e-SPT	15
2.2.3.3. Jenis-jenis e-SPT	15
2.2.3.4. Cara Penyampaian, Prosedur Penyampaian dan Pembetulan e-SPT	16
2.2.3.5. Indikator Penerapan e-SPT	19
2.2.4. Pengetahuan Perpajakan	19
2.2.4.1. Definisi Pengetahuan Pajak	19
2.2.4.2. Faktor-faktor Pengetahuan Pajak	20
2.2.4.3. Indikator-indikator Pengetahuan Pajak	20
2.2.5. Kepatuhan Wajib Pajak	22
2.2.5.1. Definisi Kepatuhan Wajib Pajak	22
2.2.5.2. Jenis-jenis Kepatuhan Wajib Pajak	23
2.2.5.3. Kriteria Wajib Pajak Patuh	23
2.2.5.4. Syarat-syarat Menjadi Wajib Pajak Patuh	24
2.2.5.5. Manfaat Kepatuhan Wajib Pajak	25
2.2.5.6. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak	25
2.3. Hubungan antar Variabel Penelitian	26
2.3.1. Hubungan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	26
2.3.2. Hubungan Penerapan e-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	27
2.3.3. Hubungan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	27
2.4. Pengembangan Hipotesis	28
2.4.1. Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	28
2.4.2. Penerapan e-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	28
2.4.3. Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	29
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian	30
BAB III Metoda Penelitian	31
3.1. Strategi Penelitian	31

3.2. Populasi dan Sampel	31
3.2.1. Populasi Penelitian	31
3.2.2. Sampel Penelitian	32
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data	33
3.3.1. Data Penelitian	33
3.3.2. Metoda Pengumpulan Data	33
3.4. Operasionalisasi Variabel	34
3.4.1. Variabel Independen	34
3.4.2. Variabel Dependen	34
3.5. Metoda Analisis Data	38
3.5.1. Statistik Deskriptif	38
3.5.2. Skala Pengukuran	38
3.5.3. Uji Kualitas Data	39
3.5.3.1. Uji Validitas	39
3.5.3.2. Uji Reliabilitas	39
3.5.4. Uji Asumsi Klasik	39
3.5.4.1. Uji Normalitas.....	39
3.5.4.2. Uji Multikolinieritas.....	40
3.5.4.3. Uji Heterokedastisitas	41
3.5.5. Korelasi Berganda	41
3.5.6. Koefisien Determinasi Berganda (KDB)	42
3.5.7. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji <i>t</i>)	42
3.5.8. Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji <i>f</i>)	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1. Gambaran Umum	45
4.1.1. Gambaran Objek Penelitian	45
4.1.1.1. Profil Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung Dua	45
4.1.1.2. Visi dan Misi KPP.....	46
4.1.1.3. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung Dua	46
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian	48

4.2.1. Deskripsi Jawaban Responden	49
4.2.2. Deskripsi Karakteristik Responden	49
4.3. Hasil Uji Kualitas Data	52
4.3.1. Hasil Uji Validitas	52
4.3.2. Hasil Uji Reabilitas	54
4.4. Uji Asumsi Klasik	55
4.4.1. Uji Normalitas.....	55
4.4.2. Uji Multilinieritas.....	56
4.4.3. Uji Heterokedastisitas.....	57
4.5. Korelasi Berganda	58
4.6 Koefisien Determinasi.....	58
4.7. Uji Statistik <i>t</i>	59
4.8. Uji Statistik <i>f</i>	61
4.9. Pembahasan Hasil Penelitian	62
4.9.1. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	62
4.9.2. Pengaruh Penerapan e-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	63
4.9.3. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	63
4.9.4. Pengaruh Pelayanan Fiskus, Penerapan e-SPT dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1. Kesimpulan	65
5.2. Saran.....	66
5.3. Keterbatasan Penelitian dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya	66
DAFTAR REFERENSI	68
LAMPIRAN	71

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	46
Gambar 4.2 Grafik Uji Normalitas	56
Gambar 4.3 Grafik <i>Scatterplot</i> Uji Heterokedastisitas	57

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Skor Dalam Setiap Jenis Pertanyaan atau Pernyataan Kuesioner	33
Tabel 3.2 Indikator Variabel Penelitian	34
Tabel 3.3 Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	42
Tabel 4.1 Distribusi Kuesioner	48
Tabel 4.2 Interval Jawaban Responden.....	49
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Umur	50
Tabel 4.5 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	51
Tabel 4.6 Karakteristik Responden berdasarkan Pengetahuan Perpajakan.....	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Fiskus	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Penerapan e-SPT	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Pengetahuan Perpajakan	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	54
Tabel 4.11 Hasil Uji Reabilitas	55
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas	56
Tabel 4.13 Hasil Uji Korelasi Berganda	58
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	59
Tabel 4.15 Hasil Uji Statistik t	59
Tabel 4.16 Hasil Uji Statistik F	61

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	71
Lampiran 2. Tabulasi	76
Lampiran 3. Output SPSS	88
Lampiran 4. Surat Riset	97
Lampiran 5. Daftar Riwayat Hidup Penelitian	98