

**Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman
Peraturan Perpajakan, Kualitas dan Pelayanan Fiskus
Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
(Studi kasus pada wajib pajak orang pribadi yang berada
di wilayah Jakarta Timur)**

SKRIPSI

**NADIA VARAS MARSHA
11160000164**



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

**Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman
Peraturan Perpajakan, Kualitas dan Pelayanan Fiskus
Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
(Studi kasus pada wajib pajak orang pribadi yang berada
di wilayah Jakarta Timur)**

SKRIPSI

**NADIA VARAS MARSHA
11160000164**



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

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

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

**Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan,
Kualitas dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
(Studi kasus pada wajib pajak orang pribadi yang berada di wilayah Jakarta
Timur)**

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

Jakarta, 07 September 2021

Pembimbing,

Kepala Prodi S-1 Akuntansi,



(Said Khaerul Wasif, S.E, M.Ak)



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

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

**Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan,
Kualitas dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
(Studi kasus pada wajib pajak orang pribadi yang berada di wilayah Jakarta
Timur)**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Akuntansi (S.Ak) pada program Studi Strata 1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi 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, 04, September 2021



Nadia Varas Marsha

NPM 11160000164

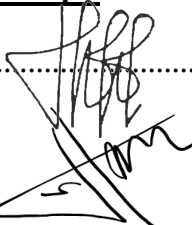
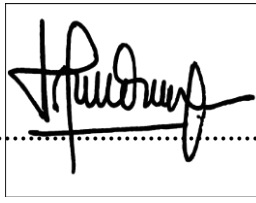
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan,
Kualitas dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
(Studi kasus pada wajib pajak orang pribadi yang berada di wilayah Jakarta
Timur)**

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

Panitia Ujian Skripsi

1.  ; Siti Almurni, S.E., M.Ak., CAP., CAAT
(Kepala Prodi S-1 Akuntansi)
2.  ; Said Khaerul Wasif, SE, Ak, M.Ak
(Pembimbing)
3.  ; Nelli Novyarni, SE, M.Si, Ak, CSRS, CSRA,
CSP, C.NSP
(Anggota Penguji)
4.  ; Hendrawati, SE, M.AK
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

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 tulus kepada:

1. Bapak H. Agus Burda, BSBA, MBA selaku Kepala Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta.
2. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, Msc. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
3. Ibu Siti Almurni, S.E., M.Ak., CAP., CAAT selaku Ketua Program Studi S-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
4. Bapak Said Khaerul Wasif, SE, Ak, M.Ak selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap dosen dan staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Segenap keluarga penulis tercinta yaitu Bapak Sumarno dan Ibu Rosa Puspita Dewi selaku Orang tua, Ibu Ernawati selaku Nenek, Ibu Ida Djohan Syarif selaku Nenek dan keluarga yang senantiasa memberi dukungan dan doa sehingga penulis dikuatkan secara moral dan material dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Serta berbagai pihak yang turut membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

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

Jakarta, 04, September 2021



Nadia Varas Marsha

NPM 11160000164

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama	: Nadia Varas Marsha
NPM	: 11160000164
Program Studi	: S-1 Akuntansi
Jenis Karya	: Skripsi

demikian 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:

**Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan,
Kualitas dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
(Studi kasus pada wajib pajak orang pribadi yang berada di wilayah Jakarta
Timur)**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengolah 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	: 04 September 2021

Yang menyatakan



Nadia Varas Marsha

Nadia Varas Marsha NPK : 11160000164 Program Studi S-1 Akuntansi	Dosen Pembimbing : (Said Khaerul Wasif, SE, Ak, M.Ak)
Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi kasus pada wajib pajak orang pribadi yang berada di wilayah Jakarta Timur)	
ABSTRAK Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang berada di wilayah Jakarta Timur. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang berada di wilayah Jakarta Timur sebagai variabel dependen, sedangkan Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas dan Pelayanan Fiskus sebagai variabel Independen. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian dengan pendekatan kuantitatif, yang diukur dengan analisis regresi linier berganda dengan memanfaatkan aplikasi pengolah data SPSS Versi 25. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di wilayah Jakarta Timur dengan jumlah sampel yang ditentukan dengan teknik <i>convenience sampling</i> yaitu sebanyak 100 sampel wajib pajak orang pribadi di wilayah Jakarta Timur. Hasil penelitian dari 100 responden menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi. Hal tersebut didasari karena nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$, masing – masing nilainya yaitu $2.668 > 1.98498$, $3,629 > 1,98498$, $5,011 > 1,98498$ dan secara simultan membuktikan bahwa Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi. Pernyataan tersebut didasari karena nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ dengan nilai $12,117 > 2.6993$.	
Kata Kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Peraturan Perpajakan, Kepatuhan Wajib pajak, Kualitas dan pelayan fiskus	

Nadia Varas Marsha NPK : 11160000164 Program Studi S-1 Akuntansi	Dosen Pembimbing : (Said Khaerul Wasif, SE, Ak, M.Ak)
<i>The Effect of Taxpayer Awareness, Understanding of Tax Regulations, Quality and Fiscal Services on Taxpayer Compliance (Case study on individual taxpayers residing in the East Jakarta area)</i>	
ABSTRACT This study aims to determine and examine the effect of taxpayer awareness, understanding of tax regulations, quality and service of the tax authorities on taxpayer compliance in the East Jakarta area. Individual Taxpayer Compliance residing in the East Jakarta area as the dependent variable, while Taxpayer Awareness, Understanding of Tax Regulations, Quality and Service of Fiskus as independent variables. This study uses with a quantitative approach, which is measured by multiple linear regression analysis by utilizing the SPSS Version 25 data processing application. The population of this study is all individual taxpayers registered in the East Jakarta area with the number of samples determined by the technique <i>convenience sampling</i> as many as 100 samples of individual taxpayers in the East Jakarta area. The results of the study from 100 respondents showed that taxpayer awareness, understanding of tax regulations, and quality of tax service services take effect on individual taxpayer compliance. This is based on the value of $f_{\text{arithmetic}} > f_{\text{table}}$, each value is $2.668 > 1.98498$, $3.629 > 1.98498$, $5.011 > 1.98498$ and simultaneously proves that taxpayer awareness, understanding of tax regulations, and quality of tax service have an effect on Individual Taxpayer Compliance. This statement is based on the value of $f_{\text{arithmetic}} > f_{\text{table}}$ with a value of $12.117 > 2.6993$.	
<i>Keywords: Taxpayer Awareness, Tax Regulations, Taxpayer Compliance, Quality and Fiscal Service Officer</i>	

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRCT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1. Review Hasil Penelitian Terdahulu	10
2.2. Landasan Teori	13
2.2.1 Wajib pajak	13
2.2.1.1 Definisi Wajib Pajak	13
2.2.1.2 Wajib Pajak Orang Pribadi.....	14
2.2.2. Kepatuhan wajib pajak	15
2.2.3. Kesadaran wajib pajak.....	16
2.2.4. Pemahaman Peraturan Perpajakan	17
2.2.5. Kualitas Pelayanan Fiskus	19
2.3. Hubungan Antar Variabel	21
2.3.1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.	22
2.3.2. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	22
2.3.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.	23
2.4. Pengembangan Hipotesis	23
2.5. Kerangka Pemikiran	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Strategi Penelitian.....	25
3.2 Populasi dan Sampel.....	25

3.2.1	Populasi Penelitian	25
3.2.2	Sampel Penelitian.....	26
3.3	Data dan Metode Pengambilan Data	26
3.4	Operasionalisasi Variabel.....	27
3.5	Metode Analisis Data.....	29
3.5.1	Uji Statistik Deskriptif.....	29
3.5.2	Uji Kualitas Data.....	29
3.5.2.1	Uji Validitas.....	29
3.5.2.2	Uji Realibilitas	30
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	30
3.5.3.1	Uji Normalitas	30
3.5.3.2	Uji Multikolinearitas	31
3.5.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	31
3.5.4	Uji Hipotesis	32
3.5.4.1	Uji Regresi Linier Berganda.....	32
3.5.4.2	Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>).....	32
3.5.4.3	Uji Parsial (Uji t).....	33
3.5.4.4	Uji Simultan (Uji f).....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		34
4.1	Deskripsi Singkat Objek Penelitian.....	34
4.2	Deskripsi Responden	34
4.3	Hasil Uji Kualitas Data	36
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	39
4.5	Uji Analisis Data	43
4.6	Pembahasan Penelitian.....	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		53
5.1	Kesimpulan.....	53
5.2	Saran	53
5.3	Keterbatasan Penelitian dan Pengembangan untuk Penelitian Selanjutnya.....	54
DAFTAR REFERENSI		55

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Realisasi Pendapatan Negara Periode 2016 – 2020.....	2
Tabel 3.1 Nilai Jawaban	27
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	35
Tabel 4.3 Deskripsi RespondenlBerdasarkan Tingkat Pendidikan	36
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak	37
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Pemahaman Peraturan Perpajakan. 37	
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus	38
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan WPOP	38
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	39
Tabel 4.9 Hasil Uji Non Parametrik Kolmogorov-Smirnov	40
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	42
Tabel 4.11 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	43
Tabel 4.12 Hasil Uji Statistik t	45
Tabel 4.13 Hasil Uji Statistik F	46
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rasio Kepatuhan Wajib Pajak	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 4.1 Grafik Uji Normalitas	41
Gambar 4.2 Grafik <i>Scatterplot</i> Uji Heteroskedastisitas	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kuesioner	58
Lampiran 2 Hasil Tabulasi Data	64
Lampiran 3 Surat Keterangan Bebas Riset.....	77
Lampiran 4 Biodata Peneliti	78