

**PENGARUH PENGETAHUAN PERATURAN PERPAJAKAN,
KESADARAN PERPAJAKAN, DAN KUALITAS PELAYANAN
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI**

SKRIPSI



Oleh :
SITI NABILA

NIM : 16321051

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK**

2020

**PENGARUH PENGETAHUAN PERATURAN PERPAJAKAN,
KESADARAN PERPAJAKAN, DAN KUALITAS PELAYANAN
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu persyaratan
memperoleh gelar sarjana Akuntansi

Oleh:

SITI NABILA
NIM : 16321051

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK**

2020

KATA PENGANTAR



Syukur alhamdulillah penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, atas berkat dan limpahan rahmat, taufik serta hidayah-Nya. Sehingga, penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Peraturan Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”.

Skripsi ini di buat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (SI) pada program studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik. Penulis menyadari bahwa dalam penyajian skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak untuk perbaikan skripsi ini.

Dengan tersusunnya skripsi ini penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dan memberikan motivasi untuk menyelesaikan proposal penelitian ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Setyo Budi, M.S, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Gresik.
2. Bapak Suwarno, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik sekaligus dosen pembimbing skripsi satu-satunya, yang telah memberikan banyak ilmu sekaligus telah membimbing dan mengarahkan saya sehingga bisa menyelesaikan tugas ini.

3. Bapak Syaiful, S.E., MM selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Gresik.
4. Bapak Anwar Hariyono, S.E., M.Si selaku penguji skripsi yang telah memberikan kritik dan sarannya sehingga skripsi ini menjadi lebih baik dari yang sebelumnya.
5. Bapak Suwandi, S.E.,M.A selaku penguji skripsi saya juga yang telah memberikan bantuan dan arahan sehingga skripsi ini dapat di selesaikan.
6. Kantor Wilayah DJP Jawa Timur II dan KPP Pratama Gresik Utara yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian.
7. Kepada kedua orang tua saya yang selalu memberikan semangat, dukungan serta doa yang tidak pernah putus.
8. Serta sahabat maupun teman-teman Universitas Muhammadiyah Gresik yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari segi bahasa dan maupun teknik penyajian, tetapi berkat bimbingan dan dorongan serta saran-saran dari berbagai pihak maka penulis dapat menyelesaikan tugas ini.

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Gresik, 27 Juli 2020



SITI NABILA

Siti Nabila, 16321051, **Pengaruh Pengetahuan Peraturan Perpajakan, Kesadaran Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**, Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik, Juli 2020

ABSTRAKSI

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara, tanpa pajak sebagian besar kegiatan maupun pembangunan negara tidak dapat dilaksanakan. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pengetahuan peraturan perpajakan, kesadaran perpajakan, dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang menggunakan SPT 1770 yang terdaftar di KPP Pratama Gresik Utara. Teknik pengambilan penelitian ini adalah *purposive sampling* dan jumlah sampel yang di peroleh sebanyak 80 responden wajib pajak orang pribadi. Jenis data yang digunakan adalah data primer. Metode pengumpulan data terkait penelitian ini menggunakan kuesioner dalam bentuk Google Form. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa pengetahuan peraturan perpajakan, kesadaran perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini memiliki arti bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan peraturan perpajakan seorang wajib pajak, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus terhadap wajib pajak dan semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gresik Utara.

Kata Kunci : Pengetahuan Peraturan Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Siti Nabila, 16321051, The Influence of Knowledge of Taxation Regulations, Tax Awareness and Quality of Taxation Services on Personal Taxpayer Compliance, Accounting, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University Gresik, July 2020

ABSTRACT

Taxes are the main source of state revenue, without taxes, most activities and state development cannot be carried out. The purpose of this study was to determine the effect of knowledge of tax regulations, tax awareness, and quality of taxation services on individual taxpayer compliance. This type of research is quantitative research. The population of this study is individual taxpayers who use SPT 1770 registered at KPP Gresik Utara. The technique of taking this research is purposive sampling and the number of samples obtained is 80 respondents taxpayers personally. The type of data used is primary data. Data collection methods related to this study used a questionnaire in the form of Google Form. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results of hypothesis testing indicate that knowledge of tax regulations, tax awareness and tax service quality has a positive and significant effect on individual taxpayer compliance. This means that the higher the level of knowledge of taxpayer tax regulations, the better the quality of services provided by tax authorities to taxpayers and the higher level of taxpayer awareness of fulfilling their obligations, will increase the compliance of individual taxpayers at KPP Gresik Utara.

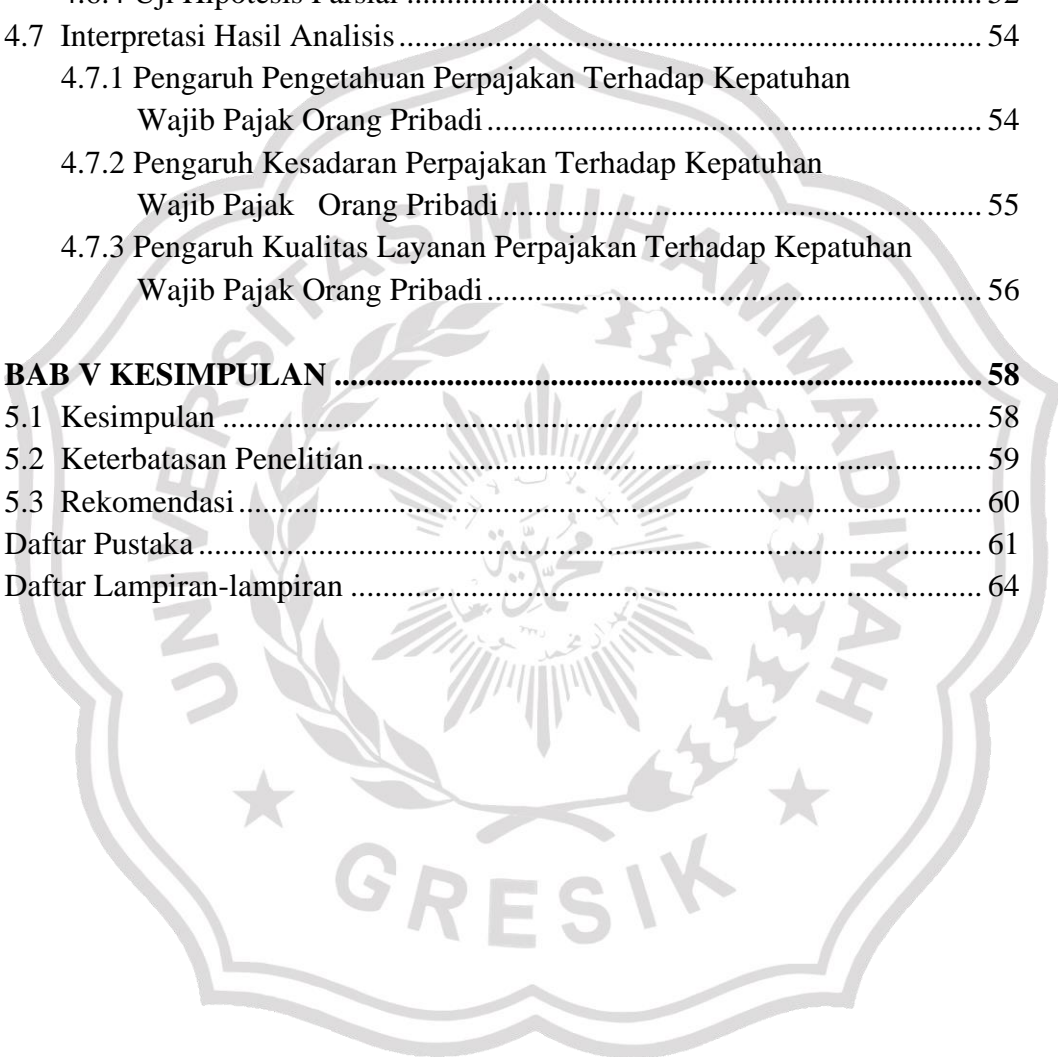
Keywords: Knowledge of Taxation Regulations, Tax Awareness, Quality of Taxation Services, Personal Taxpayer Compliance.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERSEMBAHAN DAN MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAKSI	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Kontribusi Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Sebelumnya.....	8
2.2 Landasan Teori	9
2.2.1 <i>Technology Acceptence Model</i> (TAM).....	9
2.2.2 Kepatuhan Wajib Pajak	10
2.2.3 Pengetahuan Perpajakan	11
2.2.4 Kesadaran Perpajakan.....	12
2.2.5 Kualitas Pelayanan Perpajakan.....	13
2.3 Hipotesis	14
2.3.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	14
2.3.2 Pengaruh Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	15
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	16
2.4 Kerangka Konseptual.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Pendekatan Penelitian	20

3.2 Lokasi Penelitian	20
3.3 Populasi dan Sampel.....	20
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	21
3.5 Tehnik Pengambilan Data.....	21
3.6 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel.....	22
3.6.1 Pengetahuan Perpajakan (X1).....	22
3.6.2 Kesadaran Perpajakan (X2).....	23
3.6.3 Kualitas Pelayanan Perpajakan (X3)	23
3.6.4 Kepatuhan Wajib Pajak (Y1).....	24
3.7 Teknik Analisis Data	24
3.7.1 Uji Kualitas Data	24
3.7.1.1 Uji Validitas.....	24
3.7.1.2 Uji Reabilitas	24
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	25
3.7.2.1 Uji Normalitas	26
3.7.2.2 Uji Multikolonieritas	26
3.7.2.3 Uji Heteroskedastisitas	26
3.7.2.4 Uji Autokorelasi	26
3.7.3 Analisis Regresi Berganda.....	27
3.7.4 Pengujian Hipotesis	28
3.7.4.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	28
3.7.4.2 Uji F (Simultan).....	28
3.7.4.3 Uji T (Parsial)	29
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	31
4.1 Gambaran Objek Penelitian	31
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	31
4.2.1 Karakteristik Responden.....	31
4.2.1.1 Karakteristik Kepemilikan NPWP	32
4.2.1.2 Karakteristik Jenis Kelamin.....	32
4.2.1.3 Karakteristik Profesi.....	33
4.2.1.4. Karakteristik Pendidikan	34
4.2.2. Distribusi Jawaban Responden	34
4.2.2.1. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	35
4.2.2.2 Variabel Pengetahuan Peraturan Perpajakan (X1)	37
4.2.2.3 Variabel Kesadaran Perpajakan (X2)	39
4.2.2.4 Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan (X3)	41
4.3 Analisis Statistik Deskriptif	43
4.4 Uji Kualitas Data.....	44
4.4.1 Uji Validitas	44
4.4.2 Uji Reliabilitas	45
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	46

4.5.1 Uji Normalitas.....	46
4.5.2 Uji Multikolinearitas	46
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	47
4.5.4 Uji Autokorelasi.....	48
4.6 Uji Hipotesis	49
4.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	49
4.6.2 Koefisien Determinasi (R^2).....	51
4.6.3 Uji Hipotesis Simultan	51
4.6.4 Uji Hipotesis Parsial	52
4.7 Interpretasi Hasil Analisis	54
4.7.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	54
4.7.2 Pengaruh Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	55
4.7.3 Pengaruh Kualitas Layanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	56
BAB V KESIMPULAN	58
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	59
5.3 Rekomendasi.....	60
Daftar Pustaka.....	61
Daftar Lampiran-lampiran	64



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persentase Kepatuhan Wajib Pajak Tahun 2015-2019	1
Tabel 4.1 Distribusi Kuesioner	31
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan NPWP	32
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....	33
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	34
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	35
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Variabel Pengetahuan Peraturan Perpajakan....	37
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Variabel Kesadaran Perpajakan.....	39
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan.....	41
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif	43
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	46
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	47
Tabel 4.15 Hasil Uji Autokorelasi	48
Tabel 4.16 Hasil Regresi Linear Berganda	49
Tabel 4.17 Hasil Koefisien Determinasi	51
Tabel 4.18 Hasil Uji F (Simultan).....	52
Tabel 4.19 Hasil Uji t.....	53

Daftar Gambar

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	17
Gambar 3.1 Kurva Distribusi F	29
Gambar 3.2 Kurva Distribusi T	30
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	48
Gambar 4.2 Kurva Distribusi F	52
Gambar 4.3 Kurva Distribusi t	54



Daftar Lampiran

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	65
Lampiran 2 Rekap Hasil Kuesioner	70
Lampiran 3 Hasil Output SPSS.....	72
Lampiran 4 Surat Balasan DJP Jawa Timur II.....	79
Lampiran 5 Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	80
Lampiran 6 Berita Acara Sidang Ujian Skripsi.....	81

