

**PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK,
INSENTIF PAJAK DAN PELAYANAN PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DI KELURAHAN PUSAKA RAKYAT
SELAMA MASA PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI

**Oleh :
Maharani Caniago
201810315081**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Insentif Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kelurahan Pusaka Rakyat Selama Masa Pandemi Covid-19

Nama Mahasiswa : Maharani Caniago

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810315081

Program Studi/Fakultas : Akuntansi/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Sidang Skripsi : 20 Januari 2022



LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Insentif Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kelurahan Pusaka Rakyat Selama Masa Pandemi Covid-19

Nama Mahasiswa : Maharani Caniago

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810315081

Program Studi/Fakultas : Akuntansi/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 20 Januari 2022

Jakarta, 28 Januari 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Bambang Prayogo, Ak., MBA., CA
NIDN : 0301056004

Penguji I : Pratiwi Nila Sari, S.E, M.Ak., Ak., CPA
NIDN : 0319018601

Penguji II : Elia Rossa, S.E., M.Si., Ak., CA
NIDN : 0313046501

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Akuntansi

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Amor Marudha, S.E., Ak., M.Ak., CA
NIDN. 0301096701

Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP
NIDN : 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Insentif Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kelurahan Pusaka Rakyat Selama Masa Pandemi Covid-19” merupakan hasil karya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 28 Januari 2022

Yang membuat pernyataan,



Maharani Caniago

2018101315081

ABSTRAK

Maharani Caniago, 201810315081, Pengetahuan Wajib Pajak, Insentif Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kelurahan Pusaka Rakyat Selama Masa Pandemi Covid-19.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Insentif Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kelurahan Pusaka Rakyat Selama Masa Pandemi Covid-19. Populasi dalam penelitian ini adalah Orang pribadi di Kelurahan Pusaka Rakyat. Pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 100 orang responden, menggunakan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah non probability sampling dengan metode purposive sampling. Data yang memenuhi syarat validitas dan reliabilitas selanjutnya diuji menggunakan analisis regresi berganda menghasilkan persamaan $Y = 2.835 + 0,000 X1 + 0,000 X2 + 0,026 X3$. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan uji t diperoleh hasil variabel Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Insentif Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Sedangkan berdasarkan hasil uji F dapat disimpulkan bahwa Pengetahuan Wajib Pajak, Insentif Pajak Dan Pelayanan Pajak berpengaruh secara simultan terhadap Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kelurahan Pusaka Rakyat.

Kata Kunci : **Pengetahuan Wajib Pajak, Insentif Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak.**

ABSTRACT

Maharani Caniago, 201810315081, Taxpayer Knowledge, Tax Incentives and Tax Services on Individual Taxpayer Compliance in Pusaka Rakyat Village During the Covid-19 Pandemic Period. This study aims to determine how much influence Taxpayer Knowledge, Tax Incentives and Tax Services have on Individual Taxpayer Compliance in Pusaka Rakyat Village During the Covid-19 Pandemic Period.

The population in this study were private individuals in the Pusaka Rakyat Village. Collecting data through the distribution of questionnaires to 100 respondents, using the sampling technique in this study is non-probability sampling with purposive sampling method. Data that meet the validity and reliability requirements are then tested using multiple regression analysis resulting in the equation $Y = 2.835 + 0,000 X1 + 0,000 X2 + 0,026 X3$. Based on the results of hypothesis testing using the t test, the results of the Taxpayer Knowledge variable have a positive and significant effect on Taxpayer Compliance, Tax Incentives have a positive and significant effect on Taxpayer Compliance. Tax Services have a positive and significant effect on Taxpayer Compliance, while based on the results of the F test, it can be concluded that Taxpayer Knowledge, Tax Incentives and Tax Services have a simultaneous effect on Individual Taxpayer Compliance in Pusaka Rakyat Village.

Keywords: Knowledge of Taxpayers, Tax Incentives, Taxpayer Compliance.

KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul "Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Insentif Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kelurahan Pusaka Rakyat Selama Masa Pandemi Covid-19", guna memenuhi salah satu syarat untuk melanjutkan penelitian Tugas Akhir. Oleh karena itu, dari hati yang paling dalam penulis menyampaikan ucapan terima kasih, khususnya kepada :

1. Irjen Pol (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Amor Marundha, S.E., Ak., M.Ak., CA. Selaku Kepala Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Wirawan Widjanarko, S.E, Ak., M.M., MBA., CMA Selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Pratiwi Nila Sari, S.E, M.Ak., Ak., CPA Selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa dengan sabar membimbing, memberi petunjuk dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Kedua orang tua dan keluarga penulis serta teman-teman, yang telah mendo'akan, membantu serta memberi dukungan dan kasih sayang.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jakarta, 28 Januari 2022

Penulis



Maharani Caniago

DAFTAR ISI

Halaman

| | |
|--|------------|
| COVER | |
| LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| LEMBAR PERNYATAAN | iii |
| ABSTRAK | iv |
| ABSTRACT | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR TABEL..... | x |
| DAFTAR GAMBAR..... | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 5 |
| 1.5 Batasan Permasalahan | 5 |
| 1.6 Sistematika Penulisan..... | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 7 |
| 2.1 Pajak..... | 7 |
| 2.1.1 Fungsi pajak | 8 |
| 2.1.2 Sistem pemungutan pajak..... | 8 |
| 2.1.3 Pengertian wajib pajak | 9 |
| 2.1.4 Hak wajib pajak..... | 9 |
| 2.1.5 Kewajiban Wajib Pajak | 10 |
| 2.2 Tarif dan Utang Pajak..... | 11 |
| 2.3 Pengetahuan Wajib Pajak..... | 12 |
| 2.4 Insentif Pajak..... | 14 |
| 2.5 Pelayanan Pajak | 19 |
| 2.6 Kepatuhan Wajib Pajak..... | 21 |
| 2.7 Penelitian Terdahulu | 23 |
| 2.7 Kerangka Pemikiran..... | 31 |
| 2.8 Rumusan Hipotesis..... | 32 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 34 |

vii

| | | |
|---|---------------------------------------|-----------|
| 3.1 | Desain Penelitian..... | 34 |
| 3.2 | Tahapan Penelitian | 34 |
| 3.3 | Model Konseptual Penelitian | 35 |
| 3.4 | Operasional Variabel..... | 35 |
| 3.5 | Waktu dan Tempat Penelitian..... | 36 |
| 3.6 | Populasi dan Sampel | 37 |
| 3.7 | Metode Pengumpulan Data | 37 |
| 3.8 | Metode Analisis Data | 39 |
| 3.8.1 | Analisis deskriptif..... | 40 |
| 3.8.2 | Uji kualitas data..... | 40 |
| 3.8.3 | Uji validitas dan reliabilitas | 40 |
| 3.8.3.1 | Uji validitas | 40 |
| 3.8.4 | Uji asumsi klasik | 41 |
| 3.8.4.1 | Uji normalitas | 41 |
| 3.8.4.2 | Uji heteroskedastisitas | 42 |
| 3.8.4.3 | Uji multikolinieritas..... | 43 |
| 3.8.4.4 | Uji autokolerasi | 43 |
| 3.8.5 | Analisis regresi linier berganda..... | 44 |
| 3.8.6 | Uji koefisien determinasi..... | 44 |
| 3.8.7 | Uji hipotesis | 45 |
| BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN | | 46 |
| 4.1 | Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 46 |
| 4.2 | Hasil Penelitian | 48 |
| 4.2.1 | Identitas responden..... | 48 |
| 4.2.2 | Usia responden | 49 |
| 4.2.3 | Jumlah penghasilan perbulan..... | 50 |
| 4.2.3 | Lama usaha..... | 51 |
| 4.3. | Uji Analisis Data | 52 |
| 4.3.1 | Uji statistik deskriptif | 52 |
| 4.3.2. | Uji validitas | 55 |
| 4.3.3 | Uji reliabilitas | 57 |
| 4.4 | Uji Asumsi Klasik | 58 |
| 4.4.1 | Uji normalitas | 58 |
| 4.4.2 | Uji heteroskedastisitas | 60 |
| 4.4.3 | Uji multikolinearitas..... | 61 |
| 4.4.4 | Uji autokorelasi | 62 |

| | | |
|----------------------------|--|-----------|
| 4.5 | Analisis Regresi Linier Berganda..... | 63 |
| 4.6 | Uji Hipotesis | 64 |
| 4.6.1 | Uji Koefisien determinasi (R^2)..... | 64 |
| 4.6.2 | Uji t (Parsial) | 65 |
| 4.6.3 | Uji F (Uji Simultan) | 67 |
| 4.7 | Pembahasan Hasil Penelitian..... | 68 |
| BAB V PENUTUP | | 70 |
| 5.1 | Kesimpulan | 70 |
| 5.2 | Implikasi Manajerial | 71 |
| DAFTAR PUSTAKA | | |
| LAMPIRAN | | |



DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu | 23 |
| Tabel 3. 1 Indikator Variabel Penelitian..... | 38 |
| Tabel 4. 1 Jenis Kelamin | 48 |
| Tabel 4. 2 Usia Responden..... | 49 |
| Tabel 4. 3 Jumlah Penghasilan Perbulan | 50 |
| Tabel 4. 4 Lama usaha | 51 |
| Tabel 4. 5 Uji Statistik Deskriptif Pengetahuan Wajib Pajak | 53 |
| Tabel 4. 6 Uji Statistik Deskriptif Insentif Pajak..... | 53 |
| Tabel 4. 7 Uji Statistik Deskriptif Pelayanan Pajak..... | 54 |
| Tabel 4. 8 Uji Statistik Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak | 54 |
| Tabel 4. 9 Uji Validitas Pengetahuan Wajib Pajak (X1) | 55 |
| Tabel 4. 10 Uji Validitas Insentif Pajak (X2)..... | 56 |
| Tabel 4. 11 Uji Validitas Pelayanan Pajak (X3)..... | 56 |
| Tabel 4. 12 Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y) | 57 |
| Tabel 4. 13 Uji Reliabilitas | 58 |
| Tabel 4. 14 Uji Kolmogorov Smirnov..... | 59 |
| Tabel 4. 15 Uji Multikolinieritas..... | 62 |
| Tabel 4. 16 Hasil Uji Autokorelasi..... | 62 |
| Tabel 4. 17 Regresi Linier Berganda..... | 63 |
| Tabel 4. 18 Analisis Koefisien Determinasi (R ²)..... | 65 |
| Tabel 4. 19 Hasil Uji t..... | 66 |
| Tabel 4. 20 Hasil Uji F..... | 67 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran | 31 |
| Gambar 4. 1 Diagram Jenis Kelamin Responden | 49 |
| Gambar 4. 2 Usia Responden | 50 |
| Gambar 4. 3 Penghasilan Setahun | 51 |
| Gambar 4. 4 Lama Usaha | 51 |
| Gambar 4. 5 Model P-Plot | 60 |
| Gambar 4. 6 Uji Heterokedastisitas | 61 |



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Riset
- Lampiran 2 Uji Referensi Skripsi
- Lampiran 3 Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 4 Data Kuesioner
- Lampiran 5 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 6 Hasil Output SPSS
- Lampiran 7 Titik Presentase Distribusi
- Lampiran 8 Uji Plagiarisme
- Lampiran 9 Kartu Bimbingan Skripsi

