

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK,  
PENGETAHUAN PERPAJAKAN, DAN PELAYANAN  
PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK ORANG PRIBADI DALAM PELAPORAN  
PAJAK DI KPP PRATAMA CIBITUNG**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Annisa Nurfadhilah**

**201810315122**



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

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan Pajak Di KPP Pratama Cibitung

Nama Mahasiswa : Annisa Nurfadhilah

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810315122

Program Studi/ Fakultas : Akuntansi/ Ekonomi dan Bisnis ✓

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 15 Juli 2022



Prof. Dr. Tri Widyastuti, S.E., Ak., M.M

NIDN: 0323036401

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan Pajak Di KPP Pratama Cibitung

Nama Mahasiswa : Annisa Nurfadhilah

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810315122

Program Studi/Fakultas : Akuntansi/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 15 Juli 2022

Jakarta, 21 Juli 2022

MENGESAHKAN

Ketua Tim Penguji : Prof. Dr. Nera Marinda Machdar, S.E., Ak.,Pg.  
Dipl. Bus., MCom (Acctg.), CA., CSRS., CSRA.,  
CSP., BKP

NIDN. 0312115701

Penguji I : Prof. Dr. Tri Widayastuti, S.E., Ak, M.M

NIDN. 0323036401

Penguji II : Pratiwi Nila Sari, S.E., M.Ak., Ak., CPA

NIDN. 0319018601

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Akuntansi

Amor Marundha, S.E., Ak., M.AK., CA

NIDN. 0301096701

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak

NIDN. 0318107101

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan Pajak Di KPP Pratama Cibitung.” ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah di tuliskan 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, 21 Juli 2022

Yang Membuat Pernyataan,



Annisa Nurfadhilah

201810315122

## ABSTRAK

**Annisa Nurfadhilah, 201810315122.** Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan Pajak Di KPP Pratama Cibitung.

Berdasarkan fenomena yang terjadi, tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cibitung mengalami penurunan. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya, kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan perpajakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan pajak di KPP Pratama Cibitung. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Cibitung. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner melalui *google form*. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *random sampling*. Sampel yang digunakan adalah 100 wajib pajak orang pribadi. Pengujian hipotesis ini menggunakan analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, pengujian hipotesis yaitu analisis regresi berganda, uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

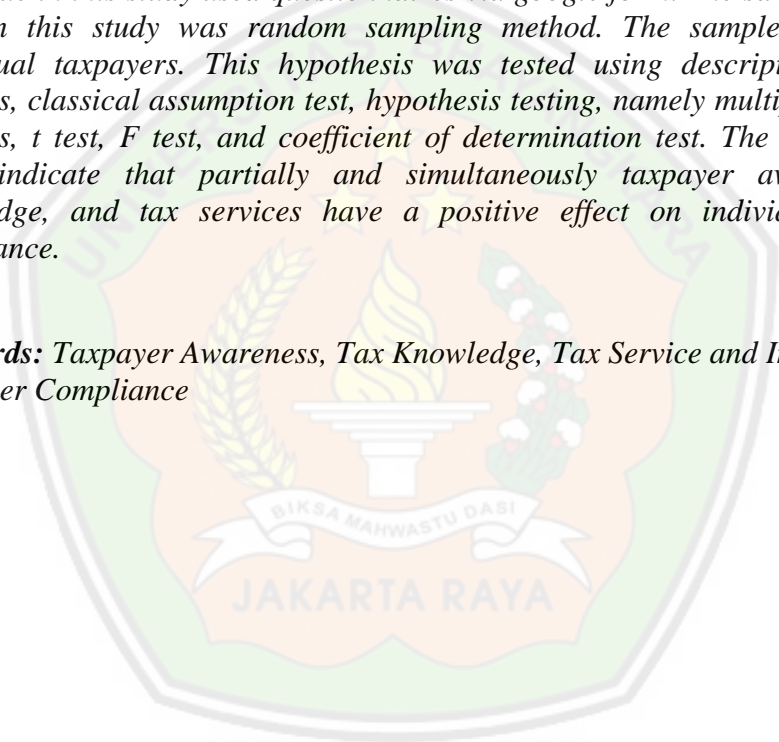
**Kata Kunci :** Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

## ABSTRACT

**Annisa Nurfadhilah, 201810315122.** *The Effect of Taxpayer Awareness, Tax Knowledge, and Tax Services on the Compliance Level of Individual Taxpayers in Tax Reporting at KPP Pratama Cibitung.*

*Based on the phenomenon that occurs, the level of individual taxpayer compliance at KPP Pratama Cibitung has decreased. This is influenced by several factors including, taxpayer awareness, tax knowledge, and tax services. This study aims to determine the effect of taxpayer awareness, tax knowledge, and tax services on the level of individual taxpayer compliance in tax reporting at KPP Pratama Cibitung. The population used in this study is an individual taxpayer at the Cibitung Pratama Tax Service Office. The data collection technique in this study used questionnaires via google form. The sampling method used in this study was random sampling method. The sample used is 100 individual taxpayers. This hypothesis was tested using descriptive statistical analysis, classical assumption test, hypothesis testing, namely multiple regression analysis, t test, F test, and coefficient of determination test. The results of this study indicate that partially and simultaneously taxpayer awareness, tax knowledge, and tax services have a positive effect on individual taxpayer compliance.*

**Keywords:** *Taxpayer Awareness, Tax Knowledge, Tax Service and Individual Taxpayer Compliance*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, guna mencapai Gelar Sarjana Akuntansi di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Judul penelitian skripsi penulis yaitu “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan Pajak Di KPP Pratama Cibitung.”

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari bantuan, saran, dorongan serta dukungan atau semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Irjen Pol (Purn). Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M, Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya;
2. Ibu Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya;
3. Bapak Dr. Amor Marundha, S.E., Ak., M.Ak., CA, Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya;
4. Ibu Prof. Dr. Tri Widyastuti, S.E., Ak., M.M, Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan motivasi, arahan, serta saran yang membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini;
5. Bapak Dr. Idel Eprianto, S.E., M.M, Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan motivasi serta dukungan kepada peneliti;
6. Dosen dan seluruh staf akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang sudah membantu peneliti dalam menyusun skripsi ini;
7. Untuk Alm. Ayahanda dan Almh. Ibunda tercinta dan tersayang yang meskipun berada jauh di sana, terima kasih untuk doa, kasih sayang, dan cinta yang telah diberikan kepada penulis. Tanpa dukungan kedua orang tua yang hebat, saya tidak akan mampu berada di sini dan menempuh jenjang pendidikan yang setinggi ini;

8. Untuk kakak dan keluarga tercinta dan tersayang yang senantiasa memberikan doa dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
9. Untuk Rizki Tri Haryanto, penulis ucapkan terima kasih karena telah menemani dan mendukung selama proses pengerjaan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
10. Untuk teman-teman penulis; Aulia, Dinda, Farisya, Nanda, dan Yuli yang telah menjadi teman terbaik selama 4 tahun, yang selalu memberikan motivasi dan dukungan moral;
11. Untuk teman-teman penulis di unit kegiatan mahasiswa cabang olahraga divisi bulutangkis, yang selalu memberikan motivasi dan menjadi keluarga kedua bagi penulis;
12. Seluruh teman-teman angkatan 2018 yang telah memberikan kenangan, pengalaman, serta bantuan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat bermanfaat bagi skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Jakarta, 21 Juli 2022

Penulis

Annisa Nurfadhilah

201810315122



# DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Batasan Masalah.....	9
1.6 Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Teori Perilaku Berencana ( <i>Theory of Planned Behavior</i> ) .....	11
2.1.2 Teori Kepatuhan ( <i>Compliance Theory</i> ).....	11
2.1.3 Teori Atribusi .....	12
2.2 Konsep Perpajakan.....	12
2.2.1 Definisi Pajak .....	12
2.2.2 Fungsi Pajak .....	13
2.2.3 Jenis Pajak.....	13

2.3 Wajib Pajak .....	14
2.4 Kepatuhan Wajib Pajak .....	15
2.5 Kesadaran Wajib Pajak.....	15
2.6 Pengetahuan Perpajakan.....	16
2.7 Pelayanan Perpajakan .....	17
2.8 Peneliti Terdahulu .....	19
2.9 Kerangka Pemikiran .....	22
2.10 Rumusan Hipotesis .....	22
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1 Desain Penelitian .....	26
3.2 Tahapan Penelitian .....	26
3.3 Model Konseptual .....	27
3.4 Operasional Variabel.....	28
3.4.1 Variabel bebas (Independen Variabel).....	28
3.4.2 Variabel Terikat ( <i>Dependent Variabel</i> ) .....	29
3.5 Waktu dan Tempat Penelitian.....	30
3.6 Jenis dan Sumber Data .....	30
3.7 Metode Pengambilan Populasi dan Sampel.....	30
3.7.1 Populasi.....	30
3.7.2 Sampel.....	30
3.8 Metode Pengumpulan Data .....	32
3.9 Metode Analisis Data .....	32
3.9.1 Analisis Deskriptif .....	32
3.9.2 Uji Kualitas Data.....	33
3.9.3 Uji Asumsi Klasik.....	34
3.9.4 Analisis Regresi Linear Berganda .....	35
3.9.5 Uji Hipotesis.....	36

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	38
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	38
4.1.2 Data Penelitian .....	41
4.1.3 Hasil Penelitian .....	44
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....	63
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>66</b>
5.1 Kesimpulan .....	66
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	67
5.3 Saran Penelitian .....	67
5.4 Implikasi Manajerial .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Persentase Pendapatan Negara Tahun 2016-2020 .....	1
Tabel 1. 2 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak di Indonesia.....	3
Tabel 1. 3 Wajib Pajak Terdaftar dan Pelaporan SPT Tahunan.....	3
Tabel 2. 1 Peneliti Terdahulu.....	19
Tabel 3. 1 Tahapan Penelitian.....	26
Tabel 3. 2 Indikator Penelitian.....	29
Tabel 3. 3 Pengukuran Skala Likert.....	32
Tabel 4. 1 Data Penelitian.....	41
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Responden .....	42
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	43
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	43
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Responden .....	45
Tabel 4. 8 Output Deskriptif Kesadaran Wajib Pajak.....	45
Tabel 4. 9 Output Deskriptif Pengetahuan Perpajakan .....	46
Tabel 4. 10 Output Statistik Deskriptif Pelayanan Perpajakan .....	47
Tabel 4. 11 Analisis Statistik Deskriptif .....	48
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak (X1).....	49
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Pengetahuan Perpajakan .....	50
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Pelayanan Pajak .....	51
Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	52
Tabel 4. 16 Hasil Uji Reliabilitas Kesadaran Wajib Pajak .....	53
Tabel 4. 17 Hasil Uji Reliabilitas Pengetahuan Perpajakan.....	54
Tabel 4. 18 Hasil Uji Reliabilitas .....	54
Tabel 4. 19 Hasil Uji Reliabilitas .....	54
Tabel 4. 20 Hasil Uji Multikolinearitas.....	57
Tabel 4. 21 Hasil Uji Durbin Watson.....	59
Tabel 4. 22 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	59

Tabel 4. 23 Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	61
Tabel 4. 24 Hasil Uji F .....	62
Tabel 4. 25 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	63



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 3. 1 Model Konseptual .....	28
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi KPP Pratama Cibitung .....	39
Gambar 4. 2 Histogram Uji Normalitas .....	55
Gambar 4. 3 P-Plot Uji Normalitas .....	56
Gambar 4. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	58



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Uji Plagiarisme
Lampiran II	Uji Referensi
Lampiran III	Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
Lampiran IV	Surat Perizinan Penelitian
Lampiran V	Kuesioner Penelitian
Lampiran VI	Tabulasi Data Penelitian
Lampiran VII	Tabel <i>r Product Moment</i>
Lampiran VIII	Tabel <i>Durbin Watson</i>
Lampiran IX	Tabel Distribusi <i>t</i>
Lampiran X	Tabel Distribusi <i>F</i>
Lampiran XI	Hasil Olah Data
Lampiran XII	Hasil Plagiat Turnitin
Lampiran XIII	Riwayat Hidup