

**PENGARUH KESADARAN PERPAJAKAN, LAYANAN  
FISKUS, DAN EFEKTIVITAS SISTEM PERPAJAKAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
(KPP Pratama Bekasi Utara)**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Amanda Amalia**

**202010315032**



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

**2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Layanan Fiskus, dan Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (KPP Pratama Bekasi Utara)

Nama Mahasiswa : Amanda Amalia

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010315032

Program Studi/Fakultas : Akuntansi/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 22 Januari 2024

Jakarta, 31 Januari 2024

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Wastam Wahyu Hidayat, S.E., M.M

Endah Prawesti Ningrum, S.E., M.Ak

NIDN. 0412056705

NIDN. 0301068101

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Layanan Fiskus, dan Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (KPP Pratama Bekasi Utara)

Nama Mahasiswa : Amanda Amalia

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010315032

Program Studi/Fakultas : Akuntansi/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 22 Januari 2024

Jakarta, 31 Januari 2024

MENYETUJUI,

Ketua Penguji : Dr. Dr. Beti Nurbaiti, S.TP., M.E  
NIDN. 0314117307

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

Penguji : Dr. Wastam Wahyu Hidayat, S.E., M.M  
NIDN. 0412056705

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi  
Akuntansi

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Sumarno M., S.E., M.M  
NIDN. 0302127003

Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak  
NIDN. 0318107101

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul “ Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Layanan Fiskus, dan Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (KPP Pratama Bekasi Utara)” 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 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 dipinjamkan 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, 31 Januari 2024

Yang membuat pernyataan



Amanda Amalia

202010315032

## ABSTRAK

**Amanda Amalia 202010315032.** Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Layanan Fiskus, dan Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (KPP Pratama Bekasi Utara).

Tujuan penelitian ini yaitu untuk menguji dan menganalisis Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Layanan Fiskus, dan Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, dengan jenis dan sumber data yaitu data primer yang diperoleh dari penyebaran kuisioner. Populasi dan sampel penelitian ini adalah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bekasi Utara. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu teknik purposive sampling dengan nonprobability sampling dengan 100 responden. Metode analisis yang digunakan adalah uji statistik deskriptif, uji validitas, uji realibilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas, uji t (parsial), uji F (simultan), uji koefisien determinasi ( $r^2$ ), dan uji regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kapatuhan wajib pajak orang pribadi, layanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kapatuhan wajib pajak orang pribadi, efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kapatuhan wajib pajak orang pribadi, dan kesadaran perpajakan, layanan fiskus, dan efektivitas sistem perpajakan berpengaruh secara simultan (bersamaan) terhadap kapatuhan wajib pajak orang pribadi.

**Kata kunci:** Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Layanan Fiskus, Efektivitas Sistem, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

## **ABSTRACT**

**Amanda Amalia 202010315032.** *The Effect of Tax Awareness, Fiscal Services, and Tax System Effectiveness on Individual Taxpayer Compliance (KPP Pratama Bekasi Utara).*

*The purpose of this study was to test and analyze the effect of tax awareness, fiscal services, and the effectiveness of the tax system on individual taxpayer compliance. This research method uses quantitative research methods, with the type and source of data, namely primary data obtained from distributing questionnaires. The population and sample of this study were taxpayers registered at KPP Pratama Bekasi Utara. The sampling technique used was purposive sampling technique with nonprobability sampling with 100 respondents. The analysis method used is descriptive statistical test, validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, t test (partial), F test (simultaneous), determination coefficient test ( $r^2$ ), and multiple linear regression test. The results of this study indicate that tax awareness has a positive effect on the compliance of individual taxpayers, tax authorities' services have no effect on the compliance of individual taxpayers, the effectiveness of the tax system has a positive effect on the compliance of individual taxpayers, and tax awareness, tax authorities' services, and the effectiveness of the tax system have a simultaneous (simultaneous) effect on individual taxpayer compliance.*

**Keywords:** *Effect of Tax Awareness, Fiscal Services, System Effectiveness, Individual Taxpayer Compliance*

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan penuh rasa syukur, penulis mengucapkan terima kasih kepada Allah S.W.T atas berkah dan izin-Nya, sehingga penelitian berjudul "Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Layanan Fiskus, dan Efektifitas Sistem Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (KPP Pratama Bekasi Utara) dapat diselesaikan. Skripsi ini merupakan bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan studi Sarjana (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Program Studi Akuntansi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Penyusunan skripsi ini tentunya tidak lepas dari berbagai dukungan para pihak, dan penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Irjen Pol (Purn) Prof. Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Prof. Dr. Istianingsih, S.E, M.S, Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Uswatun Khasanah, S.E., M.M., Ak. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Dr. Tyna Yunita, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Ery Teguh Prasetyo, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
6. Dr. Sumarno M, S.E., M.M., selaku ketua Program Studi Akuntansi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

7. Dr. Wastam Wahyu Hidayat, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing I dan Endah Prawesti Ningrum, S.E., M.Ak selaku dosen pembimbing II yang sudah memberikan arahan dan petunjuk kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
8. Dr. Dr. Beti Nurbaiti, S.TP., M.E selaku Ketua Penguji Skripsi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
9. Pratiwi Nila Sari, S.E.,M.Ak., Ak., CPA selaku Sekretaris Penguji Skripsi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
10. Seluruh dosen dan staf Universitas Bhayangkara Jakarta Raya khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis selama menempuh pendidikan S1.
11. Kedua orang tua yang telah memberikan doa, semangat, dukungan, serta membiayai selama perkuliahan sehingga penulis menjadi termotivasi untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini
12. Teman-teman seperjuangan selama perkuliahan Isna, Fedra, Dhea, Salma, dan Raja yang telah memberi semangat, dukungan, dan bantuan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.



Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan keterbatasan, semoga dapat memberikan manfaat untuk penelitian selanjutnya. Kesempurnaan hanyalah milik Allah dan kekurangan tentu datangnya dari penulis. Kami semakin menyadari bahwa Allah adalah sumber dari segala ilmu pengetahuan seiring dengan bertambahnya wawasan dan pengetahuan kami, yang memungkinkan kami untuk berkembang menjadi orang-orang yang bertakwa kepada Allah.

Jakarta, 31 Januari 2024



Penulis  
**Amanda Amalia**  
202010315032

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	12
1.3 Tujuan Penelitian .....	13
1.4 Manfaat Penelitian .....	13
1.5 Sistematika Penulisan.....	14
<b>BAB II TELAHAH PUSTAKA .....</b>	<b>16</b>
2.1 Telaah Teoritis .....	16
2.1.1 Teori Atribusi .....	16
2.2 Pengertian Perpajakan.....	17
2.2.1 Fungsi Pajak.....	18
2.2.2 Jenis Pajak.....	19
2.3 Kesadaran Perpajakan .....	20
2.4 Layanan Fiskus.....	22
2.5 Efektivitas Sistem Perpajakan.....	24
2.6 Kepatuhan Wajib Pajak.....	25
2.7 Penelitian Terdahulu .....	27
2.8 Kerangka Pemikiran.....	30
2.9 Pengembangan Hipotesis .....	32

2.9.1	Pengaruh kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak .....	32
2.9.2	Pengaruh layanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.....	33
2.9.3	Pengaruh efektifitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak	34
2.9.4	Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Layanan Fiskus, dan Efektifitas Sistem Perpajakan Terhadap Wajib Pajak .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>36</b>
3.1	Desain Penelitian.....	36
3.2	Populasi dan Sampel .....	36
3.2.1	Populasi.....	36
3.2.2	Sampel .....	36
3.3	Jenis Sumber Data.....	38
3.4	Definisi Operasional Variabel Penelitian dan Skala Pengukurannya .....	38
3.4.1	Variabel Bebas ( <i>Independent Variable</i> ) .....	39
3.4.2	Variabel Terikat ( <i>Dependent Variable</i> ).....	39
3.5	Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	40
3.5.1	Statistik Deskriptif .....	40
3.5.2	Uji Kualitas Data .....	41
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	42
3.5.4	Uji Hipotesis .....	44
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>46</b>
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	46
4.2	Karakteristik Responden .....	46
4.2.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
4.2.2	Karakteristik Berdasarkan Usia.....	47
4.2.3	Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	48
4.3	Analisis Data dan Hasil Penelitian.....	49
4.3.1	Statistik Deskriptif .....	49
4.3.2	Uji Kualitas Data.....	50
4.3.3	Uji Asumsi Klasik .....	54
4.2.4	Uji Hipotesis.....	56

4.2.5 Pembahasan Hasil Penelitian .....	61
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>66</b>
5.1 Kesimpulan .....	66
5.2 Keterbatasan.....	67
5.3 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA .....	69



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Kerangka Pemikiran .....	31
Gambar 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
Gambar 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia .....	47
Gambar 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	48
Gambar 4.4 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	56



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Realisasi Penerimaan Pajak 2020 - 2022 .....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	39
Tabel 4.1 Statistik Deskriptif .....	49
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kesadaran Perpajakan (X1) .....	51
Tabel 4.3 Identitas Validitas Layanan Fiskus (X2).....	51
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Efektivitas Sistem Perpajakan (X3) .....	52
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Wajib Pajak Orang Pribadi (Y).....	52
Tabel 4.6 Hasil Realibilitas .....	53
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas .....	54
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas .....	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Hipotesis t.....	56
Tabel 4.10 Hasil Uji Hipotesis F.....	58
Tabel 4.11 Hasil Uji Hipotesis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	58
Tabel 4.12 Hasil Uji Hipotesis Linear Berganda .....	59

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Uji Referensi Skripsi .....	78
Lampiran 2 Uji Plagiarisme .....	89
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	98
Lampiran 4 Tebulasi Data Kuesioner .....	101
Lampiran 5 Identitas Kuesioner .....	112
Lampiran 6 Hasil Olah Data SPSS Versi 26.....	115
Lampiran 7 Tabel - R.....	123
Lampiran 8 Surat Izin Riset .....	127
Lampiran 9 Kartu Bimbingan .....	132
Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup.....	138

