

**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KEBIJAKAN INSENTIF PAJAK
DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Tambun Selatan)**

SKRIPSI

Oleh :

Eka Sari Apriliyanti

202010315079



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

2024

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kebijakan Insentif Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Tambun Selatan)

Nama Mahasiswa : Eka Sari Apriliyanti

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010315079

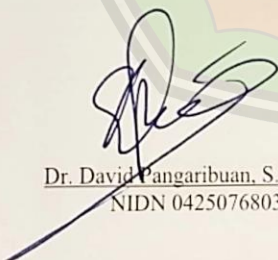
Program Studi/Fakultas : Akuntansi / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 24 Januari 2024

Jakarta, 30 Januari 2024

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. David Pangaribuan, S.E., M.Si
NIDN 0425076803


Triana Yuniati, S.E., M.M., Ak. CA., M.Ak
NIDN 0328066301

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kebijakan Insentif Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Tambun Selatan)

Nama Mahasiswa : Eka Sari Apriliyanti

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010315079

Program Studi/Fakultas : Akuntansi / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 24 Januari 2024

Jakarta, 30 Januari 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Cahyadi Husadha, S.E., M.M
NIDN. 0304068209


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

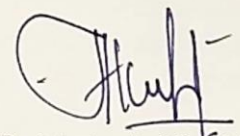
Penguji : Dr. David Pangaribuan, S.E., M.Si
NIDN. 0425076803

MENYETUJUI,

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 Pengetahuan Pajak, Kebijakan Insentif Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Tambun Selatan)" 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 di kemudian 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, 30 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,



Eka Sari Apriliyanti
202010315079

ABSTRAK

Eka Sari Apriliyanti. 202010315079. Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kebijakan Insentif Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Tambun Selatan).

Tujuan penelitian ini yaitu menguji dan menganalisis pengaruh pengetahuan pajak, kebijakan insentif pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, dengan jenis dan sumber data yaitu data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada orang pribadi di Tambun Selatan. Populasi dan sampel penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi di tambun selatan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu teknik *purposive sampling* dan menghasilkan sebanyak 100 sampel data diolah yang telah memenuhi kriteria. Metode analisis yang digunakan adalah uji statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda dan analisis koefisien determinasi, serta uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, kebijakan insentif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, pengetahuan pajak, kebijakan insentif pajak, dan pelayanan fiskus secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: kepatuhan wajib pajak, pengetahuan pajak, kebijakan insentif pajak, pelayanan fiskus

ABSTRACT

Eka Sari Apriliyanti. 202010315079. *The Effect of Tax Knowledge, Tax Incentive Policies and Fiscal Services on Taxpayer Compliance (Empirical Study of Individual Taxpayers in South Tambun).*

The purpose of this study was to test and analyze the effect of tax knowledge, tax incentive policies and fiscal services on taxpayer compliance. This research method uses quantitative research methods, with the type and source of data, namely primary data obtained by distributing questionnaires to individuals in South Tambun. The population and sample of this study were individual taxpayer compliance in South Tambun. The sampling technique used was purposive sampling technique and resulted in 100 samples of processed data that met the criteria. The analysis method used is descriptive statistical test, validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression analysis and coefficient of determination analysis, and hypothesis testing. The results of this study indicate that tax knowledge affects taxpayer compliance, tax incentive policies affect taxpayer compliance, taxpayer services affect taxpayer compliance, tax knowledge, tax incentive policies, and taxpayer services simultaneously have a significant effect on taxpayer compliance.

Keywords: *taxpayer compliance, tax knowledge, tax incentive policies, fiscal services*

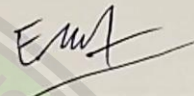
KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kebijakan Insentif Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Tambun Selatan)”. Tujuan penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan Program Studi Akuntansi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Dalam penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, sejak dari perencanaan maupun penulisan serta bantuan lainnya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Irjen Pol (Purn) Prof. Dr. Drs. 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. Sumarno M., S.E., M.M selaku ketua program Studi Akuntansi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Dr. David Pangaribuan, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi I yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi.
5. Triana Yuniati, S.E., M.M., Ak. CA., M.Ak selaku Dosen Pembimbing Skripsi II yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi.
6. Endah Prawesti Ningrum, SE., M.Ak selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu selama perkuliahan.
7. Bapak Suloso dan Ibu Rita Wiyanti selaku kedua orang tua saya yang selalu memberikan dukungan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi.
8. Teman-teman penulis yang telah membantu dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan khususnya bagi penulis sendiri.

Jakarta, 30 Januari 2024



Eka Sari Apriliyanti



DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
1.5. Sistematika Tugas Akhir	9
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Telaah Teoritis	11
2.1.1. Teori Atribusi.....	11
2.1.2. Theory of Planned Behavior (TPB)	12
2.1.3. Stewardship Theory.....	12
2.1.4. Kepatuhan Wajib Pajak	13
2.1.5. Pengetahuan Pajak	15
2.1.6. Kebijakan Insentif Pajak.....	17
2.1.7. Pelayanan Fiskus.....	18
2.2. Penelitian Terdahulu	19
2.3. Kerangka Konseptual	25
2.4. Pengembangan Hipotesis.....	25
BAB III.....	30
METODE PENELITIAN.....	30
3.1. Desain Penelitian.....	30
3.2. Metode Pengambilan Populasi dan Sampel.....	31
3.2.1. Populasi	31

3.2.2. Sampel	31
3.3. Jenis dan Sumber Data	32
3.3.1. Jenis Data.....	32
3.3.2. Sumber Data	32
3.4. Operasionalisasi Variabel	33
3.5. Metode Analisis Data	35
3.5.1. Uji Statistik Deskriptif.....	36
3.5.2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	36
3.5.3. Uji Asumsi Klasik.....	37
3.5.4. Analisis Regresi Linear Berganda	39
3.5.5. Analisis Koefisien Determinasi	39
3.5.6. Uji Hipotesis	40
BAB IV	42
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1. Hasil Penelitian	42
4.1.1. Gambaran Umum Tambun Selatan	42
4.1.2. Data Penelitian	44
4.1.3. Hasil Penelitian	47
4.1.4. Analisis Data Penelitian	58
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian	62
4.2.1. Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	62
4.2.2. Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	63
4.2.3. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	64
4.2.4. Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kebijakan Insentif Pajak, dan Pelayanan Fiskus Secara Simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	65
BAB V.....	66
PENUTUP	66
5.1. Kesimpulan	66
5.2. Implikasi Manajerial	66
DAFTAR PUSTAKA	68
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	126

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Realisasi Pendapatan Negara (2019-2023).....	1
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	34
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	45
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	45
Tabel 4. 3 Pendidikan Terakhir Responden.....	46
Tabel 4. 4 Status Responden.....	47
Tabel 4. 5 Hasil Uji Statistik Deskriptif	48
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Pengetahuan Pajak	49
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kebijakan Insentif Pajak.....	50
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Pelayanan Fiskus.....	51
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak	52
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Pengetahuan Pajak.....	53
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Kebijakan Insentif Pajak	53
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan Fiskus	54
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak.....	54
Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinearitas	56
Tabel 4. 16 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	58
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi	59
Tabel 4. 18 Hasil Uji F	60
Tabel 4. 19 Hasil Uji t	61

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Pikiran	25
Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	57



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Kuesioner
- Lampiran II : Rekapitan Hasil Penelitian
- Lampiran III : Hasil Uji Pada SPSS
- Lampiran IV : Tabel R, T Dan F
- Lampiran V : Uji Referensi
- Lampiran VI : Uji Plagiarisme
- Lampiran VII : Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran VIII : Daftar Riwayat Hidup

