

**Pengaruh Program Pengungkapan Sukarela,
Kesadaran Pajak dan Pelayanan Fiskus terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak**

**(Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Semarang
Timur)**



TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Diploma IV (Sarjana Terapan) pada Program Diploma IV (Sarjana
Terapan) Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

Dzakiyah Latdurida

40011420650034

**PROGRAM STUDI D4 AKUNTANSI PERPAJAKAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

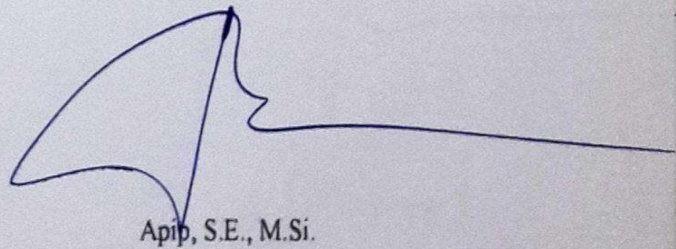
2024

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Nama Penyusun : Dzakiyah Latdurida
Nomor Induk Mahasiswa : 40011420650034
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : D4 Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Program Pengungkapan Sukarela,
Kesadaran Pajak dan Pelayanan Fiskus
terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Semarang, 07 Mei 2024

Dosen Pembimbing



Apip, S.E., M.Si.

NIP.197811162001121001

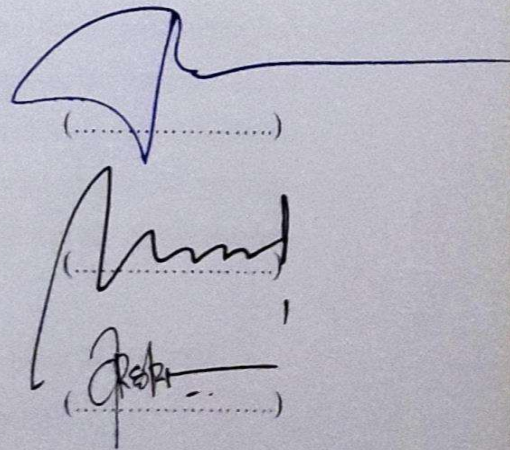
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Dzakiyah Latdurida
Nomor Induk Mahasiswa : 40011420650034
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : D4 Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Program Pengungkapan Sukarela,
Kesadaran Pajak dan Pelayanan Fiskus
terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 20 Mei 2024

Tim Penguji

1. Apip, S.E., M.Si.
2. Drs. Dul Muid, M.Si., Akt.
3. Maya Aresteria, S.E., M.Si. Ak.



(.....)

(.....)

(.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR/SKRIPSI

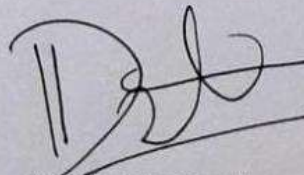
Yang bertanda tangan dibawah ini saya, Dzakiyah Latdurida, menyatakan bahwa tugas akhir/skripsi dengan judul: **Pengaruh Program Pengungkapan Sukarela, Kesadaran Pajak dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Semarang Timur)** yang disusun untuk melengkapi persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Diploma IV (S1 Terapan) Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro adalah hasil tulisan saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut, baik disengaja atau tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain dengan seolah-olah pemikiran dari saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 21 Mei 2024

Penyusun



Dzakiyah Latdurida

NIM. 40011420650034

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of voluntary disclosure programs, tax awareness and tax service services on taxpayer compliance. The independent variables in this research are the voluntary disclosure program, tax awareness and tax services and the dependent variable in this research is taxpayer compliance. Respondents in this study are individual taxpayers registered at the East Semarang Pratama Tax Service Office.

The data collection method in this research uses secondary data through information regarding the ratio of tax compliance levels, the number of taxpayers registered as individual taxpayers, the realization of voluntary disclosure programs, journals and laws as well as primary data through questionnaires filled out by respondents. The sampling technique used is Simple Random Sampling. Data analysis used multiple linear regression with the help of IBM SPSS Statistics 25. The total number of questionnaires distributed and analyzed was 100 questionnaires.

The research results show that the influence of the voluntary disclosure program, tax awareness and tax services has a positive and significant effect on tax compliance. These findings show that if taxpayers participate in a voluntary disclosure program, tax awareness of taxpayers and tax authorities services provided by tax officers can increase taxpayer compliance.

Keywords: *Taxpayer Compliance, Voluntary Disclosure Program, Tax Awareness, Fiscus Services*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh program pengungkapan sukarela, kesadaran pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel independen dalam penelitian ini adalah program pengungkapan sukarela, kesadaran pajak dan pelayanan fiskus serta variabel dependen pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Responden pada penelitian ini merupakan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Timur.

Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan data sekunder melalui informasi mengenai rasio tingkat kepatuhan pajak, jumlah wajib pajak yang terdaftar sebagai wajib pajak orang pribadi, realisasi program pengungkapan sukarela, jurnal dan undang-undang serta data primer melalui kuesioner yang diisi oleh responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *Simple Random Sampling*. Analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan IBM SPSS Statistic 25. Total kuesioner yang disebar dan dianalisis sebesar 100 kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh program pengungkapan sukarela, kesadaran pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak. Temuan ini menunjukkan apabila wajib pajak mengikuti program pengungkapan sukarela, kesadaran pajak dari wajib pajak dan pelayanan fiskus yang diberikan petugas pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Program Pengungkapan Sukarela, Kesadaran Pajak, Pelayanan Fiskus

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah dan karunia-Nya yang senantiasa dilimpahkan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Program Pengungkapan Sukarela, Kesadaran Pajak, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Semarang Timur)”** dengan baik dan lancar. Penyusunan skripsi ini memiliki tujuan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi pada program Sarjana Terapan (D4) Jurusan Akuntansi dan Perpajakan, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat terlaksana dan selesai tepat waktu berkat bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak yang dengan sepenuh hati telah meluangkan waktunya. Berdasarkan hal itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis yang sangat penulis sayangi dan cintai, Ibu Sri Lestari Erniawati dan Bapak Siswono dua orang yang sangat berjasa dalam hidup penulis. Terima kasih atas doa, cinta, kepercayaan dan segala bentuk kasih sayang yang telah diberikan sehingga penulis merasa terdukung disegala pilihan dan keputusan yang diambil oleh penulis, serta tanpa lelah mendengar keluh kesah penulis. Semoga Allah SWT memberikan keberkahan di dunia dan akhirat kelak karena telah menjadi sosok figur orang tua terbaik bagi penulis.

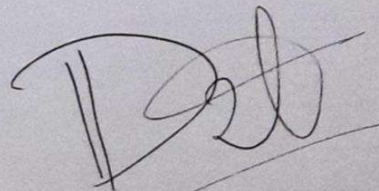
2. Drs. Dul Muid, M.Si., Akt. Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Perpajakan Universitas Diponegoro yang telah memberikan arahan serta dukungan selama proses penulisan skripsi ini.
3. Apip, S.E., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing dan Dosen Wali yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan pengarahan, bimbingan serta motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Seluruh dosen Departemen Bisnis Dan Keuangan yang telah memberikan motivasi dan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis dan segenap staff karyawan yang telah membantu selama proses perkuliahan.
5. Saudara kandung penulis, Setya Nur Asrarinnisa. Terima kasih atas segala dukungan, cinta, kasih sayang, doa, nasihat serta semangat kepada penulis selama menempuh pendidikan di perkuliahan.
6. Sahabat penulis semenjak SMA, Hany Rizky Maghfiroh dan Sahabat serta teman penulis di perkuliahan Dinda, Evi, Ais, Andin dan Anita yang senantiasa memberikan bantuan berupa masukan, kritik, saran, waktu dan selalu menjadi pendengar dengan memberikan solusi yang baik serta mengingatkan penulis akan keseimbangan dunia dan akhirat.
7. Seluruh pejabat KPP Pratama Semarang Timur yang telah memberikan data pendukung untuk skripsi ini serta memberikan wawasan tentang perpajakan.

8. Masyarakat yang terdaftar sebagai Wajib Pajak Semarang Timur yang telah menyempatkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian dan membantu memperlancar proses pengambilan data skripsi.
9. Diri saya sendiri, Dzakiyah Latdurida yang telah mampu berjuang hingga sampai di tahap ini dengan tangis dan tawa. Terima kasih sudah selalu kuat dalam menghadapi situasi apapun, dan terima kasih sudah mampu bekerja keras untuk membanggakan orang tua dan keluarga tanpa pernah ingin menyerah, terima kasih sudah mampu melewati semua ini, tetap semangat dan jangan pernah putus asa.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis selama proses pengerjaan skripsi.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis bersedia menerima kritikan serta saran yang membangun demi penulisan yang lebih baik di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Semarang, 21 Mei 2024

Penyusun



Dzakiyah Latdurida

NIM. 40011420650034

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR/SKRIPSI	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	11
1.3.1 Tujuan Penelitian	11
1.3.2 Manfaat Penelitian	11
1.4 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 <i>Theory Of Planned Behavior</i>	14
2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak.....	15
2.1.3 Program Pengungkapan Sukarela	18
2.1.4 Kesadaran Pajak	21
2.1.5 Pelayanan Fiskus.....	23
2.2 Penelitian Terdahulu.....	25
2.3 Kerangka Pemikiran	32
2.4 Hipotesis.....	32
2.4.1 Pengaruh Program Pengungkapan Sukarela terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	33
2.4.2 Pengaruh Kesadaran Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	34
2.4.3 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	36

BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Definisi Operasional Variabel	38
3.1.1 Variabel Dependensi	38
3.1.2 Variabel Independen	38
3.2 Populasi dan Sampel	42
3.3 Jenis Data dan Sumber Data	43
3.4 Metode Pengumpulan Data	44
3.5 Metode Analisis	46
3.5.1. Uji Statistik Deskriptif	46
3.5.2. Uji Kualitas Data	47
3.5.3. Uji Asumsi Klasik	48
3.5.4. Uji Hipotesis	49
BAB IV PEMBAHASAN	52
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	52
4.2 Hasil Analisis Statistik Deskriptif	56
4.3 Uji Instrumen Penelitian	57
4.3.1 Hasil Uji Validitas	57
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	58
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	59
4.4.1 Hasil Uji Normalitas	59
4.4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
4.4.3 Hasil Uji Multikolinearitas	63
4.5 Hasil Uji Hipotesis	64
4.5.1 Hasil Uji Regresi Berganda	64
4.5.2 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	66
4.5.3 Hasil Uji Statistik F	67
4.5.4 Hasil Uji Parsial (Uji T)	68
4.6 Interpretasi	70
4.6.1 Pengaruh Program Pengungkapan Sukarela Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	70
4.6.2 Pengaruh Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	71
4.6.3 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	73

BAB V PENUTUP.....	75
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Keterbatasan	77
5.3 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rasio Kepatuhan Pelaporan SPT Pajak 2017-2022	2
Tabel 1. 2 Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Semarang Timur Tahun 2018-2022	3
Tabel 1. 3 Realisasi Program Pengungkapan Sukarela Jawa Tengah 2022	5
Tabel 2. 1 Hasil Penilitan Terdahulu.....	28
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	40
Tabel 3. 2 Indikator Penilaian Skala Likert	45
Tabel 4. 1 Hasil Pengembalian Distribusi Kuesioner	52
Tabel 4. 2 Klasifikasi Jenis Kelamin Responden.....	53
Tabel 4. 3 Klasifikasi Usia Responden	53
Tabel 4. 4 Klasifikasi Pendidikan Terakhir Responden.....	54
Tabel 4. 5 Klasifikasi Pekerjaan Responden.....	55
Tabel 4. 6 Klasifikasi Kepemilikan NPWP Responden.....	55
Tabel 4. 7 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	56
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas.....	57
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas	60
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	63
Tabel 4. 13 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	64
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	67
Tabel 4. 15 Hasil Uji F	67
Tabel 4. 16 Hasil Uji T.....	68
Tabel 4. 17 Hasil Hipotesis Penelitian	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 4. 1 Hasil Uji P-Plot	61
Gambar 4. 2 Histogram Standarized Residual	61
Gambar 4. 3 Uji Scatterplot	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Rekomendasi	82
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	83
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	84
Lampiran 4 Rekapitulasi Jawaban Responden.....	89
Lampiran 5 Hasil Uji Statistik Deskriptif	99
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas	99
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas	102
Lampiran 8 Hasil Uji Normalitas	104
Lampiran 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	106
Lampiran 10 Hasil Uji Multikolinearitas	107
Lampiran 11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	107
Lampiran 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	108
Lampiran 13 Hasil Uji F	108
Lampiran 14 Hasil Uji T	108