

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK,
PELAYANAN PERPAJAKAN DAN
KEPATUHAN WAJIB PAJAK TERHADAP
PENERIMAAN PAJAK
(Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP
Jakarta Sawah Besar Satu)**



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:

Hanan Haura Yuzan

40011419650023

PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)

AKUNTANSI PERPAJAKAN

DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN

SEKOLAH VOKASI

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2023

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR / SKRIPSI

Nama Penyusun : Hanan Haura Yuzan

Nomor Induk Mahasiswa : 40011419650023

Fakultas : Sekolah Vokasi

Program Studi : D4 Akuntansi Perpajakan

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Sawah Besar Satu)

Semarang, 19 Juni 2023

Dosen Pembimbing



Herry Laksito S.E, Ak. M.Adv. Acc.

NIP 196905061999031001

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Hanan Haura Yuzan

Nomor Induk Mahasiswa : 40011419650023




Fakultas : Sekolah Vokasi

Program Studi : D4 Akuntansi Perpajakan

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Sawah Besar Satu)

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 10 Juli 2023

Tim Penguji

1. Herry Laksito, S.E., Ak., M.Adv. Acc ()
2. Apip, S.E., M.Si ()
3. Eiffeliena N. F. P., S.E., Akt., M.M., M. Fin.An ()

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR/SKRIPSI

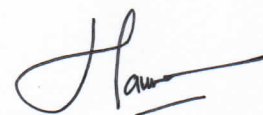
Yang bertanda tangan dibawah ini saya, Hanan Haura Yuzan, menyatakan bahawa tugas akhir skripsi dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Sawah Besar Satu)”, yang disusun untuk memenuhi persyaratan kelulusan menjadi Sarjana Terapan pada Program Diploma IV (S1 Terapan) Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro adalah tulisan saya sendiri.

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

Apabila saya melakukan Tindakan yang bertntangan dengan hal diatas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik tugas akhir/skripsi yang saya ajukan sebagi hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudan terbukti bahwa saya melaukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar serta ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 10 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Hanan Haura Yuzan

NIM. 40011419650023

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh dari kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak secara parsial dan simultan terhadap penerimaan pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Sawah Besar Satu. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah penerimaan pajak. Sedangkan kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak digunakan sebagai variabel independen di penelitian ini.

Sampel dalam penelitian ini terdiri dari 100 orang wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Sawah Besar Satu. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis adalah analisis regresi linear berganda.

Analisis data dalam penelitian ini diolah dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS Statistics 26. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap penerimaan pajak di KPP Sawah Besar Satu. Selain itu, pelayanan perpajakan juga memiliki pengaruh positif signifikan terhadap penerimaan pajak di KPP Sawah Besar Satu. Variabel independen yang ketiga yaitu kepatuhan wajib pajak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap penerimaan pajak di KPP Sawah Besar Satu.

Kata Kunci : Kesadaran, Pelayanan Perpajakan, Kepatuhan dan Penerimaan Pajak.

ABSTRACT

This study aims to determine and examine the effect of taxpayer awareness, tax services, and taxpayer compliance partially and simultaneously on tax revenue registered at the Sawah Besar One Tax Service Office. The dependent variable used in this research is tax revenue. While taxpayer awareness, tax services, and taxpayer compliance are used as independent variables in this study.

The sample in this study consisted of 100 individual taxpayers registered at KPP Sawah Besar One. The data used in this study is primary data and sampling using a purposive sampling method. The analysis technique used in this study to test the hypothesis is multiple linear regression analysis.

Data analysis in this study was processed with the help of IBM SPSS Statistics 26 software. The results of this test indicate that taxpayer awareness has a significant positive effect on tax revenue at KPP Sawah Besar One. In addition, tax services also have a significant positive effect on tax revenues at KPP Sawah Besar One. The third independent variable, namely taxpayer compliance, has a significant positive effect on tax revenue at KPP Sawah Besar One.

Keywords: *Awareness, Tax Service, Compliance, and Tax Revenue.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Sawah Besar Satu)”. Sebagaimana ketentuan yang telah ditetapkan oleh Program Diploma IV Sekolah Vokasi, bahwa penelitian ini merupakan salah satu bentuk persyaratan kelulusan Program Diploma IV (D4).

Dalam penyusunan skripsi ini, tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

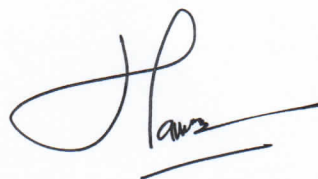
1. Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
2. Nabi besar Muhammad, Rasulullah SAW yang telah memberikan ilmu dan syafaatnya serta mengajarkan manusia dalam kehidupan.
3. Papa dan Bunda yang paling saya sayangi dan cintai Ichzan, S.E dan Aryuni, Amd yang selalu memberikan kekuatan, dukungan, kasih sayang, perhatian, serta motivasi kepada saya dalam berbagai hal baik terutama dalam proses penyusunan skripsi.
4. Abang yang paling saya sayangi dan cintai yaitu Ghaffar Yuzan yang selalu memberikan support penuh dalam pembuatan skripsi ini dan yang selalu mendengarkan keluh kesah serta memberikan motivasi dalam proses penyusunan skripsi.

5. Drs. Dul Muid, M.Si., Akt., Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Perpajakan
6. Bapak Herry Laksito, S.E, Ak. M. Adv. Acc. selaku dosen pembimbing yang telah memberi arahan dan membimbing penulis dalam menulis penelitian ini sehingga berjalan dengan baik.
7. Ibu Maya Aresteria, S.E., M.Si., Akt selaku Dosen Wali yang senantiasa memberikan nasehat dan arahan yang baik selama perkuliahan ini.
Keluarga Besar Kantor Evinco Mulia Consulting yang sudah mensupport, membantu dan mendoakan saya dalam pengerjaan skripsi ini dan.
8. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sawah Besar Satu dan beserta staffnya yang sudah memberi izin dan membantu penelitian ini hingga dapat berjalan dan terselesaikan dengan baik.
9. Partner sehari-hari dengan NIM 40011419650050 yang sudah senantiasa membantu dan mensupport penuh saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua teman yang sudah mensupport memberikan do'a kepada penulis.
11. *Last but not least, I wanna thank myself, for believing in me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting, for just being. I want to thank myself for always being a giver and trying to give more than, I receive. I want to thank me for trying to do more right than wrong, I want to thank me for just being me all time.*

Dengan ini, penulis mengucapkan terimakasih untuk semua dukungan, doa, bimbingan dan arahan yang telah diberikan. Penulis dengan senantiasa menerima kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai bekal penulis untuk lebih baik

di masa yang akan datang. Akhir kata penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi mahasiswa akuntansi perpajakan.

Penulis

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'H' followed by the name 'Haura Yuzan' in a cursive script.

Hanan Haura Yuzan

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR / SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR/SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	7
1.4 Sistematika Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Landasan Teori Dan Penelitian Terdahulu	11

2.1.1 Landasan Teori	11
2.1.1.1 Teori Atribusi	11
2.1.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak	13
2.1.1.3 Kesadaran Wajib Pajak.....	14
2.1.1.4 Pelayanan Pajak.....	15
2.1.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.2 Kerangka Pemikiran	22
2.3 Hipotesis	22
2.3.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak.....	22
2.3.2 Pengaruh Pelayanan Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak	23
2.3.3 Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Definisi Operasional Variabel	25
3.1.1 Variabel Dependen	25
3.1.1.1 Penerimaan Pajak	25
3.1.2 Variabel Independen.....	26
3.1.2.1 Kesadaran Wajib Pajak.....	26
3.1.2.2 Pelayanan Perpajakan	26
3.1.2.3 Kepatuhan Wajib Pajak	27
3.2 Populasi dan Sampel	30

3.2.1 Populasi	30
3.2.2 Sampel	30
3.3 Jenis dan Sumber Data	32
3.4 Metode Pengumpulan Data	32
3.5 Metode Analisis.....	33
3.5.1 Uji Kualitas Data	34
3.5.1.1 Uji Validitas	34
3.5.1.2 Uji Reliabilitas.....	34
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	35
3.5.2.1 Uji Normalitas	35
3.5.1.2 Uji Multikolinearitas	35
3.5.1.3 Uji Heteroskedastisitas	36
3.5.3 Pengujian Hipotesis	36
3.5.3.1 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t).....	37
3.5.3.2 Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	38
3.5.3.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	41
4.1.1 Identitas Responden	42
4.2 Analisis Variabel Penelitian	43

4.3 Hasil Uji Validitas Data	48
4.3.1 Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak	49
4.3.2 Uji Validitas Pelayanan Perpajakan	49
4.3.3 Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak	50
4.3.4 Uji Validitas Penerimaan Pajak	51
4.4 Uji Reliabilitas	51
4.5 Analisis Data	52
4.5.1 Uji Normalitas	52
4.5.2 Uji Multikolinearitas	53
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	54
4.6 Pengujian Hipotesis	55
4.6.1 Uji Signifikansi Parsial (Uji-t)	55
4.6.2 Uji F	57
4.6.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	58
4.7 Interpretasi Hasil	59
4.7.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak.	59
4.7.2 Pengaruh Pelayanan Perpajakan terhadap Penerimaan Pajak.	60
4.7.3 Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak.	60
BAB V PENUTUP	62
5.1 Kesimpulan	62

5.2 Keterbatasan	63
5.3 Saran	64
5.3.1 Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sawah Besar Satu	64
5.3.2 Bagi Peneliti Selanjutnya	64
DAFTAR PUSTAKA	65
Lampiran - Lampiran	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak di Indonesia.....	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3. 1 Defenisi Operasional Variabel	41
Tabel 3. 2 Uraian Kuisisioner	32
Tabel 4. 1 Skala Pengukuran Likert	41
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.4 Skor Angket untuk Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1)	43
Tabel 4. 5 Tabel Skor Angket untuk Variabel Pelayanan Perpajakan (X2).....	45
Tabel 4. 6 Skor Angket untuk Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (X3)	46
Tabel 4. 7 Skor Angket untuk Variabel Penerimaan Pajak (Y)	47
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1).....	49
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Perpajakan (X2)	50
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (X3)	50
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Penerimaan Pajak (Y).....	51
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4. 13 Uji Normalitas.....	53
Tabel 4. 14 Uji Multikolinearitas	54
Tabel 4. 15 Uji Heteroskedastisitas.....	55
Tabel 4. 16 Hasil Uji-t.....	56
Tabel 4. 17 Hasil Uji-F.....	57
Tabel 4. 18 Hasil Uji R2	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Rasio Kepatuhan Wajib Pajak KPP Sawah Besar.....	5
Gambar 2 Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 3 Rumus Slovin Pengambilan Sampel	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	70
Lampiran 2	76
Lampiran 3	77
Lampiran 4	79
Lampiran 5	83
Lampiran 6	86
Lampiran 7	89
Lampiran 8	92
Lampiran 9	94
Lampiran 10	95
Lampiran 11	96
Lampiran 12	97
Lampiran 13	97
Lampiran 14	98
Lampiran 15	98
Lampiran 16	99
Lampiran 17	99
Lampiran 18	100
Lampiran 19	100
Lampiran 20	100
Lampiran 21	101
Lampiran 22	102

Lampiran 23	104
-------------------	-----