

**PENGARUH ASISTENSI RELAWAN PAJAK,  
KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN KOMPLEKSITAS  
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
ORANG PRIBADI**

(Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama  
Semarang Barat)



**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:

**Anita Firdaus**

**40011420650045**

**PROGRAM STUDI D4 AKUNTANSI PERPAJAKAN**

**SEKOLAH VOKASI**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG**

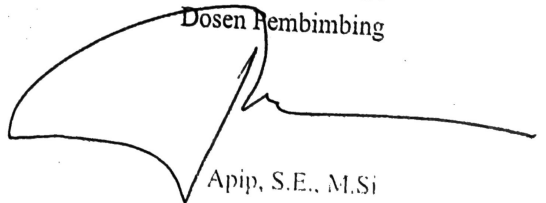
**2024**

## PERSETUJUAN TUGAS AKHIR SKRIPSI

Nama Penyusun : Anita Firdaus  
Nomor Induk Mahasiswa : 40011420650045  
Fakultas : Sekolah Vokasi  
Program Studi : Akuntansi Perpajakan  
Judul Skripsi : Pengaruh Asistensi Relawan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kompleksitas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Barat)

Semarang, 07 Mei 2024

Dosen Pembimbing



Apip, S.E., M.Si

NIP. 197811162001121001

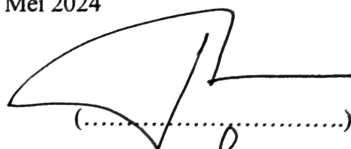
## PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Anita Firdaus  
Nomor Induk Mahasiswa : 40011420650045  
Fakultas : Sekolah Vokasi  
Program Studi : Akuntansi Perpajakan  
Judul Skripsi : Pengaruh Asistensi Relawan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kompleksitas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Barat)

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 13 Mei 2024

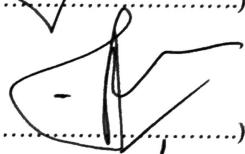
Tim Penguji

1. Apip, S.E., M.Si.



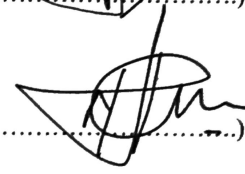
(.....)

2. Rissa Anandita, S.E., M.Ak., Ak., CA.



(.....)

3. Naila Hanum, S.E., M.Acc



(.....)

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini saya Anita Firdaus, menyatakan bahwa tugas akhir /skripsi dengan judul : **Pengaruh Asistensi Relawan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kompleksitas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Semarang Barat)** yang disusun untuk melengkapi Sarjana Terapan pada Program Diploma IV (S1 Terapan) Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro adalah hasil 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 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 di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik tugas akhir/skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 07 Mei 2024



Anita Firdaus

NIM.40011420650045

## ABSTRACT

*This study aims to examine the effect of: (1) Tax Volunteer Assistance on Individual Taxpayer Compliance at Tax Service Office of West Semarang; (2) Taxpayer Awareness on Individual Taxpayer Compliance at Tax Service Office of West Semarang; (3) Tax Complexity on Individual Taxpayer Compliance at Tax Service Office of West Semarang.*

*This research is quantitative research. The population in this study were individual Taxpayers at KPP Pratama West Semarang. The sample in this study was 100 individual taxpayer respondents obtained from the calculation of the slovin formula. The sampling technique is the Random Sampling technique. The data collection method is by questionnaire. The research instrument test was analyzed using the validity test and reliability test. The data analysis technique used in the study used the classical assumption test and multiple linear regression analysis.*

*The results of this study indicate that: (1) Tax Volunteer Assistance has no effect on Individual Taxpayer Compliance at Tax Service Office of West Semarang (2) Taxpayer Awareness has a positive effect on Individual Taxpayer at Tax Service Office of West Semarang (3) Tax Complexity has no effect on Individual Taxpayer Compliance of Tax Service Office of West Semarang.*

*Keywords: Taxpayer Compliance, Tax Volunteer Assistance, Taxpayer Awareness, Tax Complexity*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh : (1) Asistensi Relawan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat; (2) Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat; (3) Kompleksitas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden Wajib Pajak Orang Pribadi yang didapatkan dari perhitungan rumus *slovin*. Teknik pengambilan sampel adalah dengan teknik *Random Sampling*. Metode pengumpulan data yaitu dengan kuisioner. Uji instrumen penelitian dianalisis dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian menggunakan uji asumsi klasik dan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) Asistensi Relawan Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat (2) Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat (3) Kompleksitas Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat.

Kata Kunci : Kepatuhan Wajib Pajak, Asistensi Relawan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kompleksitas Pajak.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan baik yang berjudul “Pengaruh Asistensi Relawan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kompleksitas Pajak terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat). Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini dapat terlaksana berkat bantuan Allah SWT dan berbagai pihak. Penulis pada kesempatan ini mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof Dr. Ir.Budiyono, M. Si selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas mengikuti Program Sarjana Terapan (D4) di Sekolah Vokasi.
2. Drs. Dul Mu'id, M.Si., Akt selaku Ketua Program Studi Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro yang telah memberikan fasilitas dan pelayanan selama masa studi.
3. Apip, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing sekaligus dosen wali yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dengan sabar serta memberikan ilmu, saran, dan kritik yang membangun untuk penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh dosen program studi akuntansi perpajakan sekolah vokasi yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan.
5. Seluruh wajib pajak di KPP Pratama Semarang Barat yang telah bersedia

menjadi responden dalam penelitian penulis.

6. Kedua orang tua penulis, Bapak dan Ibu yang selalu mendoakan, memotivasi, dan mendukung penulis baik dari segi material maupun psikologis sehingga penulis dapat mengerjakan skripsi ini dengan lancar.
7. Kedua adik penulis, Etika dan Salma yang selalu memberi semangat dan mendukung penulis dalam menyelesaikan pengerjaan skripsi.
8. Teman – teman kos “Anak Bunda” yaitu Andin dan Angger yang selalu membersamai penulis sehari – hari dan selalu memberikan dukungan terbaiknya kepada satu sama lain.
9. Teman – teman SMA penulis “Nggo Dolan” yang selalu menyempatkan waktunya untuk bertemu dan memberi semangat satu sama lain terutama dalam proses pengerjaan skripsi.
10. Teman – teman pejuang tugas akhir “Yusa & Rekan” yang selalu berbagi ilmu selama masa perkuliahan, mendukung, dan memberikan semangat antara satu sama lain.
11. Teman dekat penulis yang menemani dari pengajuan judul skripsi sampai skripsi ini selesai serta selalu mendengarkan keluh kesah dan memberikan semangat kepada penulis.
12. Seluruh teman – teman Program Studi Akuntansi Perpajakan Angkatan 2020 yang telah memberikan bantuan dan semangat kepada penulis.
13. Semua pihak yang telah membantu dalam penelitian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.



Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh kelalaian, tenaga, dan keterbatasan penulis dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mohon kritik dan saran yang membangun guna perbaikan penyusunan skripsi nanti

Semarang, 25 April 2024



Anita Firdaus

NIM. 40011420650045

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
ABSTRACT .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
1.4 Sistematika Penulisan .....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	13
2.1 Landasan Teori .....	13
2.1.1 Teori Atribusi (Atribution Theory) .....	13
2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak .....	15
2.1.3 Wajib Pajak Orang Pribadi .....	17
2.1.4 Asistensi Relawan Pajak .....	20
2.1.5 Kesadaran Wajib Pajak .....	22
2.1.6 Kompleksitas Pajak .....	24
2.1.7 Penelitian Terdahulu .....	26
2.2 Kerangka Pemikiran .....	29
2.3 Hipotesis .....	31
2.3.1 Pengaruh Asistensi Relawan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	31
2.3.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	33
2.3.3 Pengaruh Kompleksitas Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	34
BAB III METODE PENELITIAN .....	37

3.1	Definisi Operasional Variabel.....	37
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian .....	38
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	40
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	41
3.5	Metode Analisis .....	42
3.5.1	Analisis Statistik Deskriptif .....	42
3.5.2	Uji Validitas .....	43
3.5.3	Uji Reliabilitas .....	43
3.5.4	Uji Asumsi Klasik.....	44
3.5.5	Analisis Regresi Linear Berganda.....	47
3.5.6	Pengujian Hipotesis.....	47
BAB IV PEMBAHASAN.....		49
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	49
4.1.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
4.1.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	50
4.1.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	51
4.1.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Lama menjadi Wajib Pajak .....	52
4.1.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Domisili Wajib Pajak .....	53
4.2	Analisis Data.....	54
4.2.1	Analisis Statistik Deskriptif .....	54
4.2.2	Analisis Uji Validitas .....	56
4.2.3	Analisis Uji Reliabilitas .....	58
4.2.4	Analisis Uji Asumsi Klasik.....	59
4.2.5	Analisis Regresi Linear Berganda.....	63
4.2.6	Hasil Uji Hipotesis .....	65
4.3	Interpretasi Hasil .....	68
BAB V PENUTUP .....		72
5.1	Kesimpulan .....	72
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	73
5.3	Saran .....	73
DAFTAR PUSTAKA .....		75
LAMPIRAN.....		78

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Wajib Pajak .....	3
Tabel 1.2 Jumlah Penerimaan Pendapatan Pajak (dalam rupiah) .....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 3.1 Keterangan Penilaian Kuisisioner .....	42
Tabel 4.1 Distribusi Penyebaran Kuisisioner .....	49
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	51
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	52
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Wajib Pajak.....	53
Tabel 4. 6 Deskripsi Responden Berdasarkan Domisili Wajib Pajak .....	54
Tabel 4.7 Uji Statistik Deskriptif .....	55
Tabel 4.8 Uji Validitas .....	57
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas .....	59
Tabel 4. 10 Uji Normalitas.....	60
Tabel 4.11 Uji Multikolonieritas.....	62
Tabel 4. 12 Uji Glejser.....	62
Tabel 4.13 Regresi Linear Berganda.....	63
Tabel 4.14 Hasil Uji Statistik F.....	65
Tabel 4.15 Uji statistik t.....	66
Tabel 4.16 Uji statistik koefisien determinasi.....	67

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 4. 1 P-Plot Uji Normalitas.....	61

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian di KPP Pratama Semarang Barat .....	79
Lampiran 2 Persetujuan Izin Penelitian di KPP Pratama Semarang Barat .....	80
Lampiran 3 Kuisisioner .....	81
Lampiran 4 Tabulasi Demografis Responden.....	86
Lampiran 5 Tabulasi Jawaban Responden.....	91
Lampiran 6 Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	103
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas .....	103
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas .....	109
Lampiran 9 Hasil Uji Normalitas .....	110
Lampiran 10 Hasil Uji Multikolonieritas.....	111
Lampiran 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	112
Lampiran 12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	112
Lampiran 13 Hasil Uji Statistik F .....	113
Lampiran 14 Hasil Uji Statistik t .....	113
Lampiran 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	113

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Penerimaan negara Indonesia sebagian besar berasal dari kontribusi masyarakat Indonesia sendiri. Kontribusi terbesar yang menjadi sumber perputaran perekonomian Indonesia salah satunya berasal dari pajak. Penerimaan pendapatan yang berasal dari pajak nantinya juga akan dikembalikan ke rakyat dalam bentuk yang berbeda. Hasil dari penerimaan diberikan dalam bentuk penyediaan sarana dan prasarana umum yang dapat digunakan oleh masyarakat. Pajak sebagai sumber penerimaan utama menjadi hal yang sangat penting dan material untuk perputaran perekonomian Indonesia.

Sejalan dengan pendapat seorang ahli yang mengatakan bahwa pendapatan terbesar negara salah satunya berasal dari kontribusi masyarakat yang dibayarkan secara sukarela dimana pemanfaatannya untuk rakyat seperti perbaikan dan pembangunan fasilitas umum yang disebut pajak (Yuliatie & Fauzi, 2020). Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang – undang yang dampaknya tidak dirasakan langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar – besarnya kemakmuran rakyat (Undang – Undang No. 28 tahun 2007).

Berdasarkan pendapat Mardiasmo (2019:33) dalam (Suoth dkk., 2022) pajak memiliki dua fungsi, yaitu fungsi anggaran (*budgetair*) berarti sebagian besar dana