

PENGARUH PEMAHAMAN, PENGETAHUAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

(Studi Kasus Wajib Pajak Pada KPP Pratama Tangerang Timur)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Diploma IV Akuntansi Perpajakan pada Progam Diploma IV Akuntansi
Perpajakan Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

Herawan Akmal Putra

40011420650290

PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)

AKUNTANSI PERPAJAKAN

SEKOLAH VOKASI

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

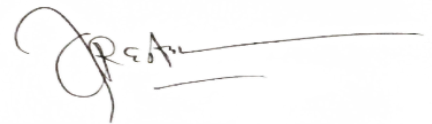
2024

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR/ SKRIPSI

Nama : Herawan Akmal Putra
Nomor Induk Mahasiswa : 40011420650290
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir/ Skripsi : Pengaruh Pemahaman, Pengetahuan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Semarang, 10 Juni 2024

Dosen Pembimbing,



Maya Aresteria, S.E., M.Si.,Akt

NIP. 198707122019032013

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama : Herawan Akmal Putra
Nomor Induk Mahasiswa : 40011420650290
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir/ Skripsi : Pengaruh Pemahaman, Pengetahuan Dan
Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib
Pajak Orang Pribadi

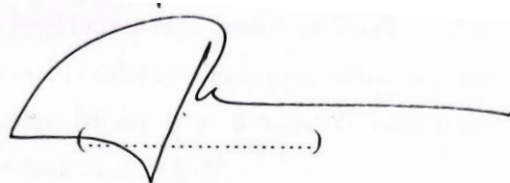
Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 26 Juni 2024

Tim Penguji

1. Maya Aresteria, S.E., M.Si., AK.


(.....)

2. Apip, SE., M.Si


(.....)

3. Drs. Dul Muid, M.Si. Akt


(.....)

PERNYATAAN ORISNALITAS TUGAS AKHIR/ SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya Herawan Akmal Putra menyatakan bahwa tugas akhir/ skripsi dengan judul **“Pengaruh Pemahaman, Pengetahuan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”** yang disusun untuk melengkapi persyaratan menjadi 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, 10 Juni 2024

Yang membuat pernyataan,



Herawan Akmal Putra

NIM. 40011420650290

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pemahaman Pajak, Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Tangerang Timur. Sampel penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Tangerang Timur. Penelitian ini menggunakan metode Slovin dan didapatkan sampel sebanyak 100 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner yang disebarakan pada responden dan diolah menggunakan SPSS versi 26. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa Pemahaman Pajak, Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Kata kunci: Pemahaman Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

ABSTRACT

This research aims to analyze Tax Understanding, Tax Knowledge and Service Quality on Individual Taxpayer Compliance. The population in this study are individual taxpayers registered at KPP Pratama East Tangerang. The sample for this research is individual taxpayers registered at KPP Pratama East Tangerang. This research used the Slovin method and obtained a sample of 100 people. Data collection was carried out using a questionnaire method which was distributed to respondents and processed using SPSS version 26. Based on the results of the analysis, it shows that Tax Understanding, Tax Knowledge and Service Quality have a significant positive effect on Taxpayer Compliance.

Keywords: *Tax Understanding, Tax Knowledge, Service Quality for Individual Taxpayer Compliance.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT atas Rahmat dan karunia-Nya dan shalawat serta salam tak lupa penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Pemahaman, Pengetahuan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.”** Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat dalam menyelesaikan Pendidikan Program Diploma (D-IV) pada Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari kendala dan hambatan, namun semua dapat teratasi berkat doa, bantuan, bimbingan, dorongan dan pengarahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT atas berkat Rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir/ skripsi;
2. Prof. Dr. Suharnomo S.E., M. Si., selaku Rektor Universitas Diponegoro;
3. Prof. Dr. Ir. Budiyo, M.Si., selaku Dekan Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro;
4. Drs. Dul Muid, S.E., M.Si.,Akt. Selaku Ketua Program Studi Diploma IV Akuntansi Perpajakan Universitas Diponegoro;
5. Maya Aresteria, S.E., M.Si.,Akt. Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan, motivasi serta arahan dalam pelaksanaan penyusunan skripsi;

6. Bapak dan Ibu Dosen, Karyawan serta staff di lingkungan Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan Universitas Diponegoro Semarang yang telah membantu penulis selama proses perkuliahan berlangsung;
7. Terkhusus kepada orang tua tercinta Ayahanda Akbar Amnur dan pintu surgaku, Ibunda Herti Hartati. Dua orang hebat yang sangat berjasa dalam hidup penulis, yang selalu menjadi sandaran terkuat dan tiada hentinya selalu memberikan kasih sayang, do'a dan motivasi dengan penuh keikhlasan yang tak terhingga kepada penulis. Terimakasih selalu memberikan dukungan tanpa henti, sehingga penulis dapat menyelesaikan jenjang pendidikan sampai detik ini, semoga Allah SWT memberikan keberkahan untuk kedua orang tua penulis;
8. Kepada Auralia Syalwa Mufliha selaku adik penulis yang telah memberikan candaan dan dukungan kepada penulis. Keluarga besar ayah dan bunda yang telah mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
9. Kepada Rifa Robiyatul As Lamiyah, seorang yang tak kalah penting kehadirannya dan menjadi salah satu penyemangat karena selalu ada dalam keadaan suka maupun duka dan tak kalah hentinya memberikan semangat dan dukungan serta bantuan baik itu tenaga, pikiran, maupun materi. Terimakasih karena telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya, berkontribusi banyak dalam penyusunan skripsi ini dan telah menjadi rumah tempat berkeluh kesah di waktu lelah;

10. Sahabat penulis selama di bangku perkuliahan yang selalu menemani dalam empat tahun ini, Heiqal, Reval, Rizki, Fathur, Rafh, Alpan, Ricky, Aril. Yang tak pernah berhenti untuk memberikan candaan serta tawa selama empat tahun ini dan selalu memberikan semangat kepada penulis;
11. Kepada sahabat penulis, Fuad, Arel, Dika, Yusuf, Fahmi, Agam, Daffa, Asep, Siska, Nanda, Nisa, Sevia. Yang telah memberikan tawa, candaan, dan kebahagiaan kepada penulis;
12. Teman-teman Akuntansi Perpajakan, khususnya kelas G yang telah bersama selama empat tahun ini dalam proses pembelajaran selama perkuliahan;
13. Seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan doa, dukungan, bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
14. Tak lupa, penulis mengucapkan terimakasih untuk diri sendiri. Terimakasih sudah berjuang dan berusaha, terimakasih untuk tetap mau terus berjalan dan tidak pernah memutuskan berhenti meskipun rintangan selalu datang menghampiri.

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR/ SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISNALITAS TUGAS AKHIR/ SKRIPSI	iv
<i>ABSTRAK</i>	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.4.1 Manfaat Teoritis	13
1.4.2 Manfaat Praktis	13
1.5 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu	16
2.1.1 Theory Planned Behaviour (TPB).....	16
2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak	17
2.1.3 Pemahaman Pajak	19
2.1.4 Pengetahuan Pajak	20
2.1.5 Kualitas Pelayanan	20
2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Kerangka Pemikiran.....	25
2.4 Hipotesis Penelitian.....	25
2.4.1 Pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak	26

2.4.2	Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak	27
2.4.3	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....		31
3.1	Definisi Operasional Variabel.....	31
3.1.1	Kepatuhan Pajak.....	31
3.1.2	Pemahaman Pajak	32
3.1.3	Pengetahuan Pajak	33
3.1.4	Kualitas Pelayanan	33
3.2	Populasi Dan Sampel.....	35
3.2.1	Populasi Penelitian	35
3.2.2	Sampel Penelitian.....	35
3.3	Teknik Pengambilan Sampel	36
3.4	Jenis dan Sumber Data	36
3.4.1	Jenis Data	36
3.4.2	Sumber Data.....	37
3.5	Metode Pengumpulan Data	37
3.6	Metode Analisis Data	39
3.6.1	Statistik Deskriptif	39
3.7	Uji Kualitas Data	39
3.7.1	Uji Validitas Data	39
3.7.2	Uji Reliabilitas	40
3.8	Uji Asumsi Klasik	40
3.8.1	Uji Normalitas.....	40
3.8.2	Uji Multikolinearitas	41
3.8.3	Uji Heteroskedastisitas.....	41
3.8.4	Uji Glejser	42
3.9	Analisis Linear Berganda	42
3.9.1	Uji Hipotesis (Uji t).....	43
3.9.2	Uji Signifikansi F	43
3.9.3	Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R).....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		45
4.1	Deskripsi Data	45

4.1.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	45
4.1.2	Deskripsi Karakteristik Responden.....	46
4.2	Deskripsi Variabel Penelitian	49
4.3	Hasil Analisis Data	50
4.3.1	Statistik Deskriptif	50
4.4	Hasil Uji Kualitas Data.....	52
4.4.1	Uji Validitas.....	52
4.4.2	Uji Reliabilitas	54
4.5	Uji Asumsi Klasik	55
4.5.1	Uji Normalitas.....	55
4.5.2	Uji Multikolinieritas.....	56
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas.....	57
4.5.4	Uji Glejser	58
4.6	Uji Regresi Linier Berganda.....	59
4.6.1	Uji Hipotesis t	61
4.6.2	Uji F	62
4.6.3	Uji Koefisien Determinasi	63
4.7	Pembahasan Penelitian	64
4.7.1	Pengaruh Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	64
4.7.2	Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	66
4.7.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ...	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		70
5.1	Kesimpulan.....	70
5.2	Keterbatasan	71
5.3	Saran	71
DAFTAR PUSTAKA		73
LAMPIRAN.....		77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	78
Lampiran 2 Surat Permohonan Izin Penelitian	83
Lampiran 3 Surat Keterangan Magang	84
Lampiran 4 Tabulasi Hasil Jawaban Kuesioner Penelitian	85
Lampiran 5 Lembar Hasil Kuesioner.....	96
Lampiran 6 Hasil Uji Analisis Deskriptif.....	108
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Pemahaman Pajak (X1).....	108
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas Pengetahuan Pajak (X2).....	109
Lampiran 9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X3)	110
Lampiran 10 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	111
Lampiran 11 Hasil Uji Reliabilitas Pemahaman Pajak (X1).....	112
Lampiran 12 Hasil Uji Reliabilitas Pengetahuan Pajak (X2).....	112
Lampiran 13 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X3)	112
Lampiran 14 Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	112
Lampiran 15 Hasil Uji Normalitas.....	113
Lampiran 16 Hasil Uji Multikolinieritas.....	113
Lampiran 17 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	114
Lampiran 18 Hasil Uji Glejser	114
Lampiran 19 Hasil Uji Regresi Berganda	114
Lampiran 20 Hasil Uji t.....	115
Lampiran 21 Hasil Uji F.....	115
Lampiran 22 Hasil Uji Koefisien Determinasi	115

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	58

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3. 1 Skala Likert Tingkat Penelitian Jawaban	38
Tabel 4. 1 Hasil Pengumpulan Data	45
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4. 4 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	48
Tabel 4. 5 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	49
Tabel 4. 6 Hasil Uji Analisis Statististik Deskriptif	50
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas (Pemahaman Pajak)	52
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas (Pengetahuan Pajak)	53
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas (Kualitas Pelayanan)	53
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas (Kepatuhan Wajib Pajak)	54
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4. 12 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	56
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikoliniritas	57
Tabel 4. 14 Hasil Uji Glejser.....	59
Tabel 4. 15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	59
Tabel 4. 16 Hasil Uji t	61
Tabel 4. 17 Hasil Uji F	63
Tabel 4. 18 Model Summary	64