

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, DIGITALISASI
LAYANAN PAJAK DAN KEBIJAKAN INSENTIF PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
DI MASA PANDEMI COVID-19**

(Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar di KPP Pratama Malang Utara)

SKRIPSI

Untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi



Disusun oleh:

RANI KRISTINA PUTRI

Nomor Pokok : A.2018.1.34543

Jurusan : Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

MALANGKUÇEWARA

MALANG

2022

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, DIGITALISASI
LAYANAN PAJAK DAN KEBIJAKAN INSENTIF PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
DI MASA PANDEMI COVID-19**

(Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar di KPP Pratama Malang Utara)

SKRIPSI

Untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi



Oleh:

Rani Kristina Putri

A.2018.1.34543

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) MALANGKUÇEWARA
PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

MALANG

2022

LEMBAR PENGESAHAN

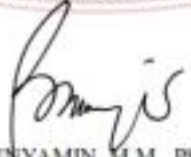
SKRIPSI

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, DIGITALISASI LAYANAN PAJAK DAN KEBIJAKAN INSENTIF PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI MASA PANDEMI COVID-19.

Oleh:
RANI KRISTINA PUTRI
A.2018.1.34543

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal:
10 Februari 2022 dan dinyatakan LULUS




Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D

LEMBAR ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU Nomor 22 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 27 Januari 2022
Mahasiswa



Rani Kristina Putri
NPK: A.2018.1.34543

SURAT KETERANGAN RISET



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK JAWA TIMUR III
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MALANG UTARA

JALAN JAKSA AGUNG SUPRAPTO NO. 29-31 MALANG 65112
TELEPON (0341) 364270; FAKSIMILE (0341) 356789; LAMAN www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;
SUREL pengaduan@pajak.go.id, informasi@pajak.go.id

SURAT KETERANGAN
NOMOR KET-1/WPJ.12/KP.0101/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini, menerangkan bahwa:

Nama : Rani Kristina Putri
Alamat : Griya Damai Sejahtera C-23 RT 001/RW 006 Kelurahan
Balearjosari, Kecamatan Blimbing, Malang
Status : Mahasiswa
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Akuntansi
Perguruan Tinggi : STIE Malangucecwara
NIM : A.2018.1.34543

berdasarkan Surat Izin Kepala Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III Nomor S-7/RISET/WPJ.12/2022 tanggal 10 Januari 2022 hal Pemberian Izin Riset telah melakukan penelitian/riset di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara mulai tanggal 10 Januari 2021 sampai dengan 27 Januari 2022 dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul "**Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Digitalisasi Layanan Pajak dan Kebijakan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Masa Pandemi COVID-19**".

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 27 Januari 2022
a.n. Kepala KPP Pratama Malang Utara
Kepala Subbagian Umum dan
Kepatuhan Internal



Ditandatangani secara elektronik
Gito Dwi Naryanto



UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat, kasih dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Drs. Bunyamin, MM, Ph.D selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkuçeçwara Malang.
3. Ibu Dra. RR Widanarmi Pudjiastuti, Ak, MM, CA selaku Ketua Jurusan Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkuçeçwara Malang.
4. Bapak Edi Sudiarto, MM., Ak, CA selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, memberikan waktu, motivasi dan saran demi keberhasilan penulisan skripsi ini.
5. Ibu Dyah Aruning Puspita, SE, Ak., MM., CA selaku dosen wali yang telah membantu penulis memberikan masukan terhadap masalah perkuliahan yang dihadapi dari awal semester hingga dapat menyelesaikan studi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan waktu dan ilmu bagi penulis selama menjalani perkuliahan di STIE Malangkuçeçwara Malang.
7. Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III yang telah memberikan ijin penelitian dan memperoleh data yang dibutuhkan penulis.
8. Papa dan Mama tercinta yang selalu mendoakan dan menjadi inspirasi serta penyemangat dalam menyelesaikan kuliah dan skripsi ini dengan baik. Terima kasih untuk segala jerih payah dan usaha kalian yang mengantar saya sampai pada titik ini.
9. Pasangan saya Stefen Satria Tanoto yang selalu ada untuk membantu dan memberi semangat 24/7 sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Afnenda Elfreda Frederica Suryatmojo teman seperjuangan, pergupuhan, peroverthinking, pernangisan yang selalu membantu dan memberi semangat 24/7 dalam menyelesaikan skripsi ini dengan drama-drama yang luar biasa.
11. Ciwi-ciwi rempong termantul, Nenda, Fanny, Sherly, dan Nia yang telah membantu, memberi dukungan dan semangat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas kenangan indah yang sudah dilalui bersama dari

awal kuliah sampai saat ini, terima kasih untuk semuanya semoga kita sukses selalu.

12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang ikut berperan serta dalam memperlancar penulisan skripsi ini.

Semoga semua kebaikan yang diberikan kepada penulis dibalas oleh Tuhan. Penulis juga sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat berterima kasih kepada pihak yang telah memberikan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

ABSTRAK

Secara umum, penelitian ini bertujuan mengetahui Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Digitalisasi Layanan Pajak dan Kebijakan Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Masa Pandemi COVID-19. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif kausalitas dengan metode pengumpulan data berupa kuesioner. Populasi penelitian ini menggunakan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara dengan teknik penelitian *accidental sampling*. Sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 100 responden dengan perhitungan rumus *slovin*. Teknik analisis yang digunakan adalah uji instrumen kuesioner, uji asumsi klasik dan regresi linier berganda pada SPSS 25. Hasil dari penelitian ini yaitu, kesadaran wajib pajak, digitalisasi layanan pajak dan kebijakan insentif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di masa pandemi COVID-19.

Kata kunci: Kesadaran Wajib Pajak, Digitalisasi Layanan Pajak, Kebijakan Insentif Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

In general, this study aims to determine the effect of taxpayer awareness, digitization of tax services and tax incentives policies on individual taxpayer compliance during the COVID-19 pandemic. This type of research is a quantitative causality study with data collection methods in the form of a questionnaire. The population of this study used individual taxpayers registered at KPP Pratama Malang Utara with accidental sampling research technique. The sample taken in this study amounted to 100 respondents with the calculation of the slovin formula. The analytical technique used is a questionnaire instrument test, classical assumption test and multiple linear regression on SPSS 25. The results of this study are, taxpayer awareness, digitization of tax services and tax incentive policies have a positive and significant impact on individual taxpayer compliance during the pandemic COVID-19.

Keywords: Taxpayer Awareness, Digitization of Tax Service, Tax Incentive Policy, Taxpayer Compliance

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur hanya bagi Tuhan Yesus Kristus, oleh karena anugerah-Nya yang melimpah, kemurahan dan kasih setia yang besar akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini guna memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai Gelar Sarjana Ekonomi jurusan Akuntansi di STIE Malangkuçeçwara Malang. Adapun judul dari penulisan skripsi ini adalah: **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Digitalisasi Layanan Pajak dan Kebijakan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Masa Pandemi Covid-19.”**

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena menyadari segala keterbatasan yang ada. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang membangun aaaaagar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Malang, 14 Februari 2022

Penulis,

Rani Kristina Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORISINALITAS.....	iii
SURAT KETERANGAN RISET	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Tinjauan Teori	8
2.1.1. Teori Kepatuhan (<i>Compliance Theory</i>).....	8
2.1.2. Teori <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	8
2.1.3. Konsep Dasar Perpajakan.....	10
2.1.4. Kepatuhan Wajib Pajak	14
2.1.5. Kesadaran Wajib Pajak.....	19
2.1.6. Digitalisasi Layanan Pajak	20
2.1.7. Kebijakan Insentif Pajak.....	27
2.2. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	28
2.3. Model Konseptual Penelitian.....	34

2.4. Pengembangan Hipotesis.....	34
2.4.1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	34
2.4.2. Pengaruh Digitalisasi Layanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	35
2.4.3. Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1. Jenis Penelitian	37
3.2. Populasi dan Sampel.....	37
3.3. Objek dan Sumber Data.....	38
3.4. Variabel, Operasionalisasi, dan Pengukuran	39
3.5. Metode Pengumpulan Data	41
3.6. Metode Analisis	41
3.6.1. Statistik Deskriptif.....	41
3.6.2. Uji Instrumen Kuesioner	41
3.6.3. Uji Asumsi Klasik	42
3.6.4. Uji Hipotesis	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	45
4.1.1. Deskripsi Objek Penelitian	45
4.1.2. Deskripsi Responden	46
4.2. Deskripsi Variabel Penelitian	49
4.2.1. Analisis Statistik Deskriptif.....	49
4.2.2. Distribusi Frekuensi Variabel.....	50
4.3. Pengujian Model dan Pengujian Hipotesis	56
4.3.1. Uji Instrumen Kuesioner	56
4.3.2. Uji Asumsi Klasik	58
4.3.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	62
4.3.4. Uji Hipotesis	63
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian.....	65

4.4.1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Masa Pandemi COVID-19	65
4.4.2. Pengaruh Digitalisasi Layanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Masa Pandemi COVID-19	66
4.4.3. Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Masa Pandemi COVID-19	67
BAB V PENUTUP	69
5.1. Kesimpulan	69
5.2. Kontribusi Penelitian	70
5.3. Keterbatasan Penelitian	70
5.4. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Realisasi Penerimaan Pajak di Indonesia	2
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan NPWP.....	48
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	48
Tabel 4.6 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	49
Tabel 4.7 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Kesadaran Wajib Pajak	50
Tabel 4.8 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Digitalisasi Layanan Pajak	52
Tabel 4.9 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Kebijakan Insentif Pajak	53
Tabel 4.10 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	54
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas.....	57
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	58
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	60
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	61
Tabel 4.15 Hasil Uji White	62
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
Tabel 4.17 Hasil Uji T.....	64
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual Penelitian	34
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	76
Lampiran 2. Data Kuesioner Penelitian	82
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas	98
Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas	100
Lampiran 4. Logbook Bimbingan	103