

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PEMAHAMAN
PERATURAN PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kelurahan Sawojajar)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Disusun oleh:

YOSUA YULIO ALFRED RISSI

Nomor Pokok : A.2016.1.33727

Jurusan : Akuntansi

Program Studi : Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

MALANGKUÇEÇWARA

MALANG

2020

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PEMAHAMAN
PERATURAN PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kelurahan Sawojajar)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh:

Yosua Yulio Alfred Rissi

(A.2016.1.33727)

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) MALANGKUÇĘÇWARA
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
MALANG
2020**

SURAT PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (STUDI PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KELURAHAN SAWOJAJAR)

Oleh :

YOSUA YULIO ALFRED RISSI

A.2016.1.33727

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal :

26 Agustus 2020 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,

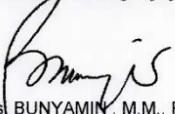
Dosen Pembimbing

ttd

Drs. EDI SUDIARTO, MM., Ak, CA.

Mengetahui,

Ketua STIE Malangkuçeçwara


Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D.
NIK 202.710.182

SURAT 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 sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 14 Agustus 2020



Yosua Yulio Alfred Rissi

NPK : A.2016.1.33727

SURAT IJIN RISET



PEMERINTAH KOTA MALANG KECAMATAN KEDUNGKANDANG KELURAHAN SAWOJAJAR

Jl. Raya Sawojajar No. 45 Telp. (0341) 715953 - Malang

Kode Pos : 65139

Malang, 20 Januari 2020

Nomor : 474/05/35.73.03.1008/2020
Sifat : Biasa

Kepada :
Yth. Bapak / Ketua RW 01 s/d RW 16
Ibu.

Lamp. :
Perihal : Penelitian

Kelurahan Sawojajar
di
Malang

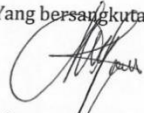
Berdasarkan surat dari STIE MALANGKUCECWARA Kota Malang Nomer : 1295.2/BAAK-RESEARCH/XII/2019 Tanggal 10 Desember 2019 Tentang Riset Penelitian dilingkungan Kelurahan Sawojajar Kota Malang maka dengan ini kami mohon bantuannya kepada Bpk/Ibu Ketua RW 01 s/d RW 16 Kelurahan Sawojajar untuk diberikan ijin melaksanakan Penelitian untuk skripsi kepada mahasiswa STIE MALANGKUCECWARA dibawah ini :

N a m a : YOSUA YULIO ALFRED RISSI
N I M : A.2016.1.33727

Dengan judul penelitian " PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PEMAHAMAN PERATURAN, DAN KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI " yang akan dilaksanakan pada Tanggal 20 Januari s/d 29 Februari 2020

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Yang bersangkutan


Yosua Yulio Alfred Rissi


SEKRETARIS LURAH SAWOJAJAR
SUNARYO,SH
Penata Tingkat I
NIP. 19640802 1990 12 1 002

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 penulisan skripsi ini.
2. Orang tua dan kakak tercinta, Samuel Alfred Rissi, Arni Nait, dan Ester Helena Sophia Rissi yang selalu menjadi inspirasi serta memberikan semangat untuk penulis dalam menyelesaikan perkuliahan dan penulisan skripsi ini dengan baik.
3. Bapak Drs. Bunyamin, MM, Ph.D selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkeçwara Malang.
4. Bapak Drs. Edi Sudiarto, MM, Ak, CA selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan waktu, motivasi, saran, dan kritik kepada penulis demi keberhasilan penulisan skripsi ini.
5. Bapak Eko Sudjawoto, MM selaku Dosen Wali yang telah membantu penulis dalam memberikan masukan-masukan yang berkaitan dengan perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkeçwara Malang.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis selama menempuh perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkeçwara Malang.
7. Teman-teman, kakak-kakak, dan pembimbing rohani dari UKMK Kristen “Apostolos” yang sudah memberikan bimbingan secara rohani kepada penulis, mengajarkan banyak hal yang berharga untuk kehidupan, dan memberikan kenangan tersendiri yang baik bagi penulis. Harapan penulis agar “Apostolos” bisa terus menjadi berkat untuk sekitar dan banyak orang.
8. Teman-teman, dan kakak-kakak dari UKM Basket yang telah memberikan inspirasi, kebahagiaan, dan pengalaman selama penulis bergabung dengan organisasi basket.

9. Dwita, Faizah, Rois, dan Zahrotul sebagai teman satu perbimbingan penulis.
10. Teman-teman angkatan 2016 khususnya kelas K, terimakasih atas ilmu, pengalaman, kebersamaan, dan kekompakan selama perkuliahan yang berlangsung selama 4 tahun ini.
11. Teman-teman dan pihak-pihak lain yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, yang selalu mendukung, membantu, dan memberikan semangat dalam menempuh perkuliahan dan keberhasilan penulisan skripsi ini.

Rekan-rekan penulis yang lain dan semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan untuk ikut berperan serta dalam memperlancar penelitian dan penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.

Malang, 14 Agustus 2020

Penulis,



Yosua Yulio Alfred Rissi

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, pemahaman peraturan pajak, dan kualitas pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Variabel independen yang digunakan adalah kesadaran wajib pajak, pemahaman peraturan pajak, dan kualitas pelayanan pegawai pajak. Variabel dependen yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di wilayah Kelurahan Sawojajar, Kota Malang. Metode penentuan sampel yang digunakan adalah metode sampling incidental dengan sampel sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara membagikan kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi di daerah Kelurahan Sawojajar. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif dengan pengujian analisis regresi linier berganda yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pemahaman peraturan pajak, dan kualitas pelayanan pegawai pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pemahaman peraturan pajak, dan kualitas pelayanan pegawai pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi baik secara parsial maupun simultan.

Kata kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Peraturan Pajak, Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine the effect to taxpayer awareness, understanding of tax regulations, and service quality of tax employees on individual taxpayer compliance. The independent variables used are taxpayer awareness, understanding of tax regulations, and service quality of tax officials. The dependent variables used is individual taxpayer compliance. The population in this study were all individual taxpayers who were registered in the Sawojajar Village, Malang City. The sampling method used was incidental sampling method with a sample of 100 individual taxpayers. The data collection method used in this research is by distributing questionnaires to individual taxpayers in the Sawojajar Village area. The method of analysis used in this research is descriptive statistical analysis with multiple linear regression analysis which shows that taxpayer awareness, understanding of tax regulations, and service quality of tax employees have a significant effect on individual taxpayer compliance. The result of this study indicate that taxpayer awareness, understanding of tax regulations, and service quality of tax employees have a significant effect on a individual taxpayer compliance either partially or simultaneously.

Keyword : *Taxpayer Awareness, Understanding of Tax Regulations, Service Quality of Tax Employees, Individual Taxpayer Compliance.*

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat, kasih, dan penyertaan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: “PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kelurahan Sawojajar)”. Di dalam tulisan ini disajikan pokok-pokok bahasan yang meliputi: Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak; Pengaruh pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak; dan Pengaruh kualitas pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang penulis miliki, meskipun telah mengerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi penulis menyadari masih banyak kekurangtepatan dalam penyajian tulisan di skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Malang, 14 Agustus 2020

Penulis,



Yosua Yulio Alfred Rissi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PERIZINAN RISET	iv
RIWAYAT HIDUP.....	v
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vi
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Tinjauan Teori	7
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	25
2.3 Model Konseptual Penelitian	27
2.4 Pengembangan Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Populasi dan Sampel	30
3.3 Variabel, Operasional, dan Pengukuran	31
3.4 Metode Pengumpulan Data	33
3.5 Metode Analisis.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN	39

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	39
4.2 Deskripsi Responden	40
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	43
4.4 Pengujian Model dan Hipotesis.....	51
4.5 Pembahasan	62
BAB V PENUTUP.....	64
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Kontribusi Penelitian	64
5.3 Keterbatasan Penelitian	65
5.4 Saran-saran	65
DAFTAR PUSTAKA	67

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan	41
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Pendapatan.....	42
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Kesadaran Wajib Pajak.....	43
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Pemahaman Peraturan Pajak.....	45
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak	47
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	48
Tabel 4.10 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak.....	53
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Pemahaman Peraturan Pajak.....	53
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak	54
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	54
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Kesadaran Wajib Pajak	55
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Pemahaman Peraturan Pajak	56
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak.....	56
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	56
Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolonieritas	57
Tabel 4.20 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	59
Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi	60
Tabel 4.22 Hasil Uji Simultan (F-test).....	60
Tabel 4.23 Hasil Uji Parsial (T-test)	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual Penelitian	27
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	57
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	58

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kartu Bukti Bimbingan	69
LAMPIRAN 2 Kuesioner Penelitian	72
LAMPIRAN 3 Data Tabulasi Kuesioner	76
LAMPIRAN 4 Hasil Uji Analisis	81