

**PENGARUH TARIF PAJAK, KUALITAS PELAYANAN
FISKUS DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus Di Desa Kampung Melayu Barat)**

SKRIPSI

Oleh :

DIANA SARI WIJAYA

20150100072

JURUSAN AKUNTANSI

KONSENTRASI AKUNTANSI KEUANGAN DAN PERPAJAKAN



FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA TANGERANG

2019

**PENGARUH TARIF PAJAK, KUALITAS PELAYANAN
FISKUS DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus Di Desa Kampung Melayu Barat)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Pada
Jurusan Akuntansi Fakultas Bisnis
Universitas Buddhi Dharma Tangerang
Jenjang Pendidikan Strata 1**

Oleh :

Diana Sari Wijaya

20150100072



**FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA TANGERANG
2019**

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

LEMBAR PERSETUJUAN USULAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Diana Sari Wijaya
NIM : 20150100072
Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan
Jurusan : Akuntansi
Fakultas : Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Tarif Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi kasus di Desa Kampung Melayu Barat).

Usulan skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dalam pembuatan Skripsi.

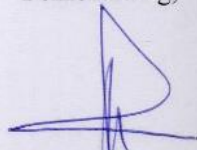
Tangerang, 22 Febuari 2019

Menyetujui,


Mengetahui,

Pembimbing,

Ketua Jurusan,



Susanto Wibowo, S.E., M.Akt
NIDN : 0401016810



Susanto Wibowo, S.E., M.Akt
NIDN : 0401016810

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Tarif Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi kasus di Desa Kampung Melayu Barat).

Disusun oleh,

Nama Mahasiswa : Diana Sari Wijaya

NIM : 20150100072

Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan

Jurusan : Akuntansi

Fakultas : Bisnis

Skripsi ini kami setujui untuk dipertahankan di depan tim penguji Universitas Buddhi Dharma sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar **Sarjana Akuntansi (S.Akt)**.


Tangerang, 22 Mei 2019

Menyetujui,

Mengetahui,

Pembimbing,

Ketua Jurusan,



Susanto Wibowo, S.E., M.Akt
NIDN : 0401016810



Susanto Wibowo, S.E., M.Akt
NIDN : 0401016810

**UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA
TANGERANG**

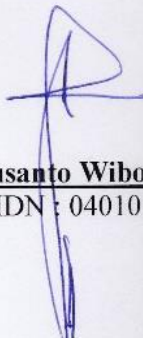
REKOMENDASI KELAYAKAN MENGIKUTI SIDANG SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Susanto Wibowo, S.E., M.Akt
Kedudukan : Pembimbing
Menyatakan bahwa,
Nama Mahasiswa : Diana Sari Wijaya
NIM : 20150100072
Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan
Jurusan : Akuntansi
Fakultas : Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Tarif Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi kasus di Desa Kampung Melayu Barat).

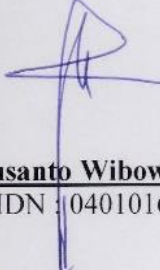
Telah layak untuk mengikuti Sidang Skripsi.

Menyetujui,
Pembimbing,


Susanto Wibowo, S.E., M.Akt
NIDN : 0401016810

Tangerang, 22 Mei 2019

Mengetahui,
Ketua Jurusan,


Susanto Wibowo, S.E., M.Akt
NIDN : 0401016810

**UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA
TANGERANG**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Diana Sari Wijaya
NIM : 20150100072
Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan
Jurusan : Akuntansi
Fakultas : Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Tarif Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di Desa Kampung Melayu Barat).

Telah dipertahankan dan dinyatakan **LULUS** pada Yudisium dalam Predikat "**SANGAT MEMUASKAN**" oleh Tim Penguji pada hari Kamis, tanggal 25 Juli 2019.

Nama Penguji

Tanda Tangan

Ketua Penguji : **Etty Herijawati, S.E., M.M**
NIDN : 0416047001



Penguji I : **Sutandi, S.E., M.Akt**
NIDN : 0424067806



Penguji II : **Andy., S.E., M.M**
NIDN : 0427068101



Dekan Fakultas Bisnis,



Sutrisna, S.E., S.H., M.M., M.Kn
NIDN : 0421077402

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana di Universitas Buddhi Dharma ataupun di Universitas lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan original. Penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dosen pembimbing.
3. Dalam karya tulis tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis dengan jelas dan dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis, skripsi ini tidak terdapat (kebohongan) pemalsuan, seperti: buku, artikel, jurnal, data sekunder, data responden, data kuesioner, pengolahan data, dan pemalsuan tanda tangan dosen atau Ketua Jurusan atau Pembantu Ketua Bidang Akademik atau Rektor Universitas Buddhi Dharma yang dibuktikan dengan Keasliannya.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Buddhi Dharma.

Tangerang, 22 Mei 2019

Yang membuat pernyataan,



Diana Sari Wijaya
NIM: 20150100072

**UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA
TANGERANG**

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Dibuat oleh,

NIM : 20150100072
Nama : Diana Sari Wijaya
Jenjang Studi : S1
Jurusan : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada pihak Universitas Buddhi Dharma, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul: "Pengaruh Tarif Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Desa Kampung Melayu Barat", beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini pihak Universitas Buddhi Dharma berhak menyimpan, mengalih media atau formatkan, mengelola dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di *internet* atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan Universitas Buddhi Dharma, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 26 Juli 2019

Penulis



(Diana Sari Wijaya)

PENGARUH TARIF PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

(Studi Kasus di Desa Kampung Melayu Barat)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Tarif Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Desa Kampung Melayu Barat. Sumber data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer diperoleh dengan menggunakan daftar pertanyaan berupa kuesioner yang sudah terstruktur dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi dari wajib pajak di Desa Kampung Melayu Barat.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *convenience sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sampel yang ditentukan berjumlah 100 orang. Pengumpulan data diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner dan indikator-indikator tersebut diukur dengan menggunakan skala ordinal. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda, uji-t, dan uji-F. Pengelolaan data dengan bantuan *software SPSS (Statistical Product and Service Solution) version 24*.

Hasil dari uji analisis linear berganda yaitu variabel Tarif Pajak sebesar 0,296, Kualitas Pelayanan Fiskus sebesar 0,146, dan Pengetahuan Perpajakan sebesar 0,326. Hasil uji t yaitu variabel Tarif Pajak sebesar 4,426, Kualitas Pelayanan Fiskus sebesar 2,237, dan Pengetahuan Perpajakan sebesar 5,069. Hasil uji F sebesar 21.310. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan bahwa Tarif Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Desa Kampung Melayu Barat.

Kata Kunci: Tarif Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak

**THE EFFECT OF TAX RATES, FISCUS SERVICE QUALITY, AND
TAXATION KNOWLEDGE ON OBLIGATION OF PERSONAL
TAXATION OBLIGATIONS**

(Case Study in Desa Kampung Melayu Barat)

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Tax Rates, Fiscus Service Quality and Tax Knowledge on Personal Compliance Taxpayers in Kampung Melayu Barat Village. The data source used in this study is primary data. Primary data were obtained using a questionnaire in the form of a structured questionnaire with the aim of collecting information from taxpayers in Kampung Melayu Barat Village.

Sampling in this study was carried out using convenience sampling techniques, namely sampling techniques that do not provide equal opportunity / opportunity for each element or member of the population to be selected as a sample. The determined sample is 100 people. Data collection was obtained from the results of the distribution of questionnaires and these indicators were measured using an ordinal scale. Data analysis used was multiple linear regression analysis, t-test, and F-test. Data management with the help of SPSS (Statistical Product and Service Solution) version 24.

The results of the multiple linear analysis test are variable Tax Rates of 0.296, Fiscus Service Quality of 0.146, and Taxation Knowledge of 0.326. T test results are variable Tax Rates of 4,426, Fiscus Service Quality of 2,237, and Knowledge of Taxation of 5,069. F test results of 21,310. Based on the results of the analysis conducted, it was concluded that the Tax Rates, Fiscus Service Quality and Tax Knowledge have a significant influence on the Compliance of Individual Taxpayers in the Village of Kampung Melayu Barat.

**Keywords: Tax Rates, Fiscus Service Quality, Taxation Knowledge, and
Taxpayer Compliance**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Tarif Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (studi kasus di Desa Kampung Melayu Barat)”**. Pembuatan skripsi ini merupakan kewajiban bagi seluruh mahasiswa/mahasiswi yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana di Universitas Buddhi Dharma Tangerang.

Banyak rintangan dan hambatan yang ditemui oleh penulis selama menyusun dan membuat skripsi ini. Namun berkat doa dan dukungan, baik secara moral maupun materil dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Sofian Sugioko, M.M., CPMA Selaku Rektor Universitas Buddhi Dharma Tangerang.
2. Bapak Sutrisna, S.E., SH., M.M., M.Kn, Selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma Tangerang.
3. Bapak Susanto Wibowo, S.E., M. Akt. Selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma Tangerang.

4. Bapak Susanto Wibowo, S.E., M. Akt. Selaku Dosen Pembimbing atas ketulusan hati dan kesabarannya dalam membimbing, mendukung, dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Pengajar Universitas Buddhi Dharma yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya selama masa perkuliahan.
6. Bapak Hermansyah, Selaku Kepala Desa Kampung Melayu Barat yang telah memberikan izin penelitian serta membantu memberikan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
7. Orang tua (Papa Tjong Yan & Mama Tan Lian Ni) dan kakak (Wili Wijaya) tercinta yang senantiasa memberikan doa, motivasi dan dukungan selama penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh Staf dan Penduduk Desa Kampung Melayu Barat selaku responden, dan pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.
9. Suryadi, *my beloved boyfriends, people always make me motivated, always patient and accompany me.*
10. Seluruh teman-teman khususnya Sunanta, Wikendio Lastiawan, Maria Helena, Yesika Sari, Inna Yohana, Ahmad Sutisna, Alan Dharma dan Fredy Suharli yang setia menemani dan berbagi ilmu selama kuliah di Universitas Buddhi Dharma dan selalu membantu penulis memberikan saran ataupun informasi selama mengerjakan skripsi.

11. Teman seperjuangan Maria Helena, Yesika Sari, Irna Yohana, Mian Ivana Amelia Siregar, Ahmad Sutisna, Alan Dharma dan Fredy Suharli yang selama menyusun skripsi banyak membantu penulis, memotivasi dan memberikan dukungan baik materi maupun moril.

12. Seluruh pihak yang turut membantu proses pembuatan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan penelitian serta pengalaman penulis. Oleh karena itu, dengan segenap kerendahan hati penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua pihak.

Tangerang, 22 Mei 2019



Diana Sari Wijaya
NIM : 20150100072

DAFTAR ISI

halaman

JUDUL LUAR	
JUDUL DALAM	
LEMBAR PERSETUJUAN USULAN SKRIPSI	
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	
REKOMENDASI KELAYAKAN MENGIKUTI SIDANG SKRIPSI	
LEMBAR PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN	
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	10

F. Sistematika Penulisan Skripsi	11
BAB II. LANDASAN TEORI	14
A. Gambaran Umum Teori	14
1. Pajak	14
a. Fungsi pajak	14
b. Syarat pemungutan pajak	15
c. Pengelompokan pajak	17
d. Asas pemungutan pajak	18
e. Sistem pemungutan pajak	19
f. Wajib pajak	20
g. Subjek pajak	21
h. Objek pajak	24
i. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)	28
2. Variabel Independen	29
a. Tarif Pajak	29
b. Kualitas Pelayanan Fiskus	32
c. Pengetahuan Perpajakan	33
3. Variabel Dependen	34
a. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	34
B. Hasil Penelitian Terdahulu	35
C. Kerangka Pemikiran	44
D. Perumusan Hipotesa	44

BAB III. METODE PENELITIAN	48
A. Jenis Penelitian	48
B. Objek Penelitian	49
1. Gambaran Umum	49
2. Tempat Penelitian	52
3. Waktu Penelitian	52
C. Jenis dan Sumber Data	52
1. Jenis Data dan Sumber Data	52
D. Populasi dan Sampel	53
1. Populasi	53
2. Sampel	53
E. Teknik Pengumpulan Data	55
F. Operasional Variabel Penelitian	56
1. Variabel Independen	57
2. Variabel Dependen	61
G. Teknik Analisis Data	62
1. Statistik Deskriptif	63
2. Uji Kualitas Data	64
3. Uji Asumsi Klasik	65
4. Uji Hipotesis	67

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	70
A. Deskripsi Data Hasil Penelitian	70
1. Statistik Deskriptif Kuesioner	70
2. Statistik Deskriptif Responden	70
3. Statistik Deskriptif Data	72
B. Analisa hasil penelitian	77
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	77
2. Uji Asumsi Klasik	85
3. Uji Hipotesis	98
C. Pengujian Hipotesis	89
1. Analisis Regresi Linear Berganda	89
2. Uji Koefisien Determinasi (R ²)	92
3. Uji Parsial (Uji t)	93
4. Uji Simultan (Uji F)	95
D. Pembahasan	96
BAB V. PENUTUP	100
A. Kesimpulan	100
B. Implikasi	101
C. Saran	102

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

SURAT KETERANGAN RISET

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel I.1 Penerimaan Pajak Periode 2016-2018	6
Tabel II.1 Tarif Pajak	30
Tabel II.2 Hasil Penelitian Terdahulu	35
Tabel III.2 Indikator variabel Tarif Pajak	58
Tabel III.3 Indikator variabel Kualitas Pelayanan Fiskus	59
Tabel III.4 Indikator variabel Pengetahuan Perpajakan	60
Tabel III.5 Indikator variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	62
Tabel IV.1 Distribusi Kuesioner	70
Tabel IV.2 Statistik Deskriptif Responden	71
Tabel IV.3 Statistik Deskriptif Tarif Pajak	72
Tabel IV.4 Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan Fiskus	73
Tabel IV.5 Statistik Deskriptif Pengetahuan Perpajakan	74
Tabel IV.6 Statistik Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	75
Tabel IV.7 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian (X1, X2, X3 dan Y)	76
Tabel IV.8 Uji Validitas Tarif Pajak (X1)	78
Tabel IV.9 Uji Validitas Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)	79
Tabel IV.10 Uji Validitas Pengetahuan Perpajakan (X3)	80
Tabel IV.11 Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	81

Tabel IV.12 Uji Reliabilitas Tarif Pajak (X1)	83
Tabel IV.13 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)	83
Tabel IV.14 Uji Reliabilitas Pengetahuan Perpajakan (X3)	84
Tabel IV.15 Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	84
Tabel IV.16 Uji Multikolinearitas	87
Tabel IV.17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	90
Tabel IV.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi	92
Tabel IV.19 Hasil Uji Parsial (Uji t)	94
Tabel IV.20 Hasil Uji Simultan (Uji F)	95

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar II.1	Gambar Kerangka Pemikiran 44
Gambar III.1	Gambar Stuktur Pemerintahan 51
Gambar IV.1	Uji Normalitas Data 86
Gambar IV.2	Uji Heteroskedastisitas 88

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Hasil Rekapitulasi Kuesioner
- Lampiran 3 Tabel Hasil Jawaban Responden
- Lampiran 4 Hasil Uji Statistik Deskriptif Data
- Lampiran 5 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 8 Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 9 Tabel R
- Lampiran 10 Tabel t
- Lampiran 11 Tabel F

