

**PENGARUH TARIF, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PELAYANAN
ONLINE PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI**

**(Studi Kasus: Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak
Pratama Pondok Gede Kota Bekasi)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi
Akuntansi Universita Mercu Buana**



**UNIVERSITAS
NAMA : Febrianti Tambunan
MERCU BUANA
NIM : 43218110280**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA**

2022

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Febrianti Tambunan
Nim : 43218110280
Program Studi : S1 Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia diketahui sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 18 September 2022



Febrianti Tambunan

NIM 43218110280

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Febrianti Tambunan
NIM : 43218110280
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : PENGARUH TARIF, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN
PELAYANAN ONLINE PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus: Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak
Pratama Pondok Gede Kota Bekasi)

Tanggal Sidang : 9 September 2022

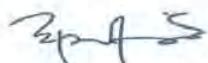
Disahkan oleh :

Pembimbing



Wahyu Anggraini, SE., M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



Dr. Hari Setiyawati, Ak., M.Si., CA

LPTA 09221590



Please Scan QRCode to Verify

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa atas rahmat dan karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh tarif, Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Online Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (studi kasus: wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama pondok gede kota bekasi)”**

Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Mercubuana. Dalam penulisan skripsi ini banyak kendala yang penulis hadapi, namun berkat banyaknya dukungan yang diberikan dari semua pihak kepada penulis. Dan pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Hari Setiyawati, Ak. M.Si. CA Selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Wahyu Anggraini SE,M.Si selaku dosen pembimbing skripsi, yang telah rela meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk berdiskusi dan memberikan saran dengan penuh kesabaran serta petunjuk untuk penulis.
5. Kedua orang tua, Bapak Saut Tambunan dan Ibu Elvi Simorangkir serta

kakak tersayang Nelly Friska Tambunan yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa restu dan tiada hentinya memberikan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Sahabat-sahabat tercinta Mae, Minerva, Ageta , Desi yang selalu memahami dan mendorong penulis untuk segera menyelesaikan skripsinya.
7. Seluruh dosen pengajar, dan staff Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana.
8. Seluruh rekan-rekan seperjuangan di masa kuliah Akuntansi S-1 angkatan 2018 yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang secara langsung maupun tidak langsung membantu penulis, serta terimakasih atas kebersamaan selama menuntut ilmu di kampus tercinta.
9. Semua pihak yang telah membantu memberikan doa dan semangatnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, karena itu penulis dengan terbuka menerima segala kritik dan saran dari semua pihak guna menyempurnakan skripsi ini.

Jakarta, 28 April 2022

Penulis

Febrianti Tambunan

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAC.....	iii
ABSRTAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kontribusi Penelitian	9
BAB II 11 KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN	11
A. Kajian Pustaka	11
1. Theory of Planned Behavior	11
2. Technology Acceptance Model (TAM)	12
3. Pengertian Pajak.....	13
4. Kepatuhan Wajib Pajak.....	14
5. Tarif Pajak.....	16
6. Kesadaran Wajib Pajak	19
7. Layana Online Pajak	20
8. Kajian Penelitian	21
B. Kerangka Pemikiran	29
C. Hipotesis	33
BAB III DESAIN DAN METODOLOGI PENELITIAN.....	34
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	34
B. Definisi Operasionalisasi Variabel.....	34

C. Populasi dan Sampel Penelitian	39
D. Teknik Pengumpulan Data.....	41
E. Metode Analisi Data	41
a. Analisis Deskriptif.....	41
b. Uji Kualitas Data.....	41
c. Uji Asumsi klasik.....	42
d. Analisis Linear Berganda.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Gambaran Umum Lokasi atau Obyek Penelitian	48
1. Deskripsi KPP Pondok Gede Bekasi	48
2. Analisis Statistik Deskriptif	49
B. Analisis Data	57
1. Uji Kualitas Data.....	57
a. Uji Validitas	57
b. Uji Reliabilitas.....	60
2. Uji Asumsi Klasik.....	61
a. Uji Normalitas.....	61
b. Uji Multikolonieritas.....	63
c. Uji Heteroskedastisitas.....	64
3. Analisis Linear Berganda.....	65
a. Koefisien Determinasi (R^2)	65
b. Uji Signifikan Simultan (Uji F)	66
c. Signifikansi Parameter Individual (Uji t)	68
d. Analisis Regresi Berganda.....	70
C. Pembahasan	71
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	78
A. KESIMPULAN	78
B. SARAN	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	89
Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Riset.....	89

Lampiran 2 Surat Persetujuan Izin Risetr.....	90
Lampiran 3. Kuisioner	91
Lampiran 4. Rekapitulasi Hasil Kuisioner	95
Lampiran 5. Hasil Output SPSS.	116
Lampiran 6 . Jawaban Kuisioner	134



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 2. 1	Kajian Penelitian	24
Tabel 3. 1	Variabel Independen	37
Tabel 3. 2	Skor dalam Setiap Pernyataan.....	39
Tabel 4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	50
Tabel 4. 4	Pola Responden Terhadap Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	51
Tabel 4. 5	Pola Responden Terhadap Variabel Tarif Pajak	53
Tabel 4. 6	Pola Responden Terhadap Variabel Kesadaran Wajib Pajak	54
Tabel 4. 7	Pola Responden Terhadap Variabel Pelayanan Online Pajak.....	55
Tabel 4. 8	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	56
Tabel 4. 9	Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	57
Tabel 4. 10	Hasil Uji Validitas Tarif Pajak.....	58
Tabel 4. 11	Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak	59
Tabel 4. 12	Hasil Uji Validitas Pelayanan Online Pajak.....	59
Tabel 4. 13	Hasil Uji Reliabilitas	60
Tabel 4. 14	Hasil Uji Normalitas	61
Tabel 4. 15	PP Pot Residual Terstandarisasi.....	62
Tabel 4. 16	Histogram.....	63
Tabel 4. 17	Hasil Uji Multikolinieritas	64
Tabel 4. 18	Hasil Uji Gletser.....	65
Tabel 4. 19	Hasil Uji Koefisien Determinasi	66
Tabel 4. 20	Uji Signifikan Simultan (Uji F)	67
Tabel 4. 21	Hasil Uji Partial (Uji T)	68
Tabel 4. 22	Hasil Uji Regresi Berganda.....	70
Tabel 4. 23	Ringkasan Hasil Uji Hipotesis	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Wajib SPT yang Terdaftar di KPP Pondok Gede	2
1.2	Jumlah SPT Diterima di KPP Pondok Gede	3
1.3	Persentasi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	3
2.1	Kerangka Pemikiran.....	29



DAFTAR LAMPIRAN

Judul	Halaman
Surat Permohonan Izin Riset.....	89
Surat Persetujuan Ijin Riset.....	90
Kuisisioner.....	91
Rekapitulasi Hasil Kuisisioner.....	95
Hasil Uji Statitsik	112
Hasil Uji Validitas.....	112
Hasil Uji Reliabilitas	122
Hasil Uji Normalitas	124
Hasil Uji Multikolinieritas	126
Hasil Uji Heteroskedasitas	127
Hasil Uji Koefisien Determinan.....	127
Hasil Uji F	128
Hasil Uji T	128
Jawaban Kuisisioner.....	134

MERCU BUANA