

**PENGARUH TARIF PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN
PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PAJAK DI MASA
PANDEMI COVID-19
(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di PT Bhakti Idola Tama)**

SKRIPSI



Nama : Ramadhini Stephany

NIM : 43218110219

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2022**

**PENGARUH TARIF PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN
PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PAJAK DI MASA
PANDEMI COVID-19**

(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di PT Bhakti Idola Tama)

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi
Universitas Mercu Buana Jakarta



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2022**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ramadhini Stephany

Nim : 43218110219

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 dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan Tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 24 Oktober 2022



Ramadhini Stephany

NIM : 43218110219

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ramadhini Stephany
NIM : 43218110219
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : PENGARUH TARIF PAJAK, KESADARAN WAJIB
PAJAK DAN PELAYANAN PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN PAJAK DI MASA PANDEMI COVID-19
(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di PT Bhakti
Idola Tama)
Tanggal Sidang : 24 Oktober 2022

Disahkan oleh :


UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Pembimbing

Putri Dwi Wahyuni, SE., M.Ak

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si. Dr. Hari Setiyawati, Ak., M.Si., CA

LPTA 10221746



Please Scan QRCode to Verify

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul **“PENGARUH TARIF PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PAJAK DI MASA PANDEMI COVID-19”** Proposal skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan proposal skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Putri Dwi Wahyuni SE ,M.Ak selaku dosen pembimbing proposal skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan sehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana;
2. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana;
3. Ibu Dr. Hari Setiyawati, Ak., M.Si., CA, selaku Ketua Program Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana;
4. Ibu Putri Dwi Wahyuni, S.E., M.Ak, selaku Dosen Pembimbing;
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, nasihat, arahan, dukungan serta doa sehingga penulis diberikan kemudahan dan kelancaran

dalam penelitian untuk menyelesaikan skripsi ini.

7. Teman-teman terbaik seperjuangan saya selama dikelas Asifa Aliffia, Chairunnisa, Intan Misbahul dan Laura Isabella Meyliani yang selalu memotivasi, memberikan semangat, memberikan masukan serta selalu mendukung saya dalam penyelesaian penelitian ini.
8. Seluruh keluarga besar S1 Akuntansi angkatan 2018 dan semua pihak yang tidak disebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan doa.
9. Para responden PT Bhakti Idola Tama yang telah bekerjasama dan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini.
10. Pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas motivasi, semangat, dukungan dan bantuan serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga proposal skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam proposal skripsi ini.

Jakarta, 29 September 2022

Ramadhini Stephany

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	8
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	11
A. Kajian Pustaka	11
2.1 Teori Rencana Perilaku (Theory of Planned Behaviour).....	11
2.1.1 Behavioral Beliefs.....	11
2.1.2 Normative Beliefs.....	11
2.1.3 Control Beliefs	12
2.2 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	13
2.3 Tarif Pajak.....	14
2.4 Pelayanan Pajak	15
2.5 Kesadaran Pajak.....	16
2.6 Penelitian Sebelumnya.....	16

B. Rerangka Pemikiran.....	24
1) Pengaruh Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	24
2) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	25
3) Pengaruh Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	26
C. HIPOTESIS	27
BAB III DESAIN DAN METODE PENELITIAN.....	28
A. Jenis Penelitian	28
B. Definisi Operasionalisasi Variabel Dan Pengukuran Variabel.....	28
1. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	28
2. Kesadaran Wajib pajak	29
3. Pelayanan Pajak	29
4. Tarif Pajak.....	30
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	32
1. Populasi Penelitian.....	32
2. Sampel Penelitian	32
D. Teknik Pengumpulan	32
E. Metode Analisis Data.....	33
1. Karakteristik Responden.....	34
2. Karakteristik Variabel	34
3. Uji Instrumen	35
a) Uji Validitas	35
b) Uji Reliabilitas.....	36
4. Uji Asumsi Klasik.....	37
1) Uji Normalitas	38
2) Uji Multikolinearitas	38
5. Uji Hipotesis	39
1) Uji Koefisien Determinasi (R ²)	40
2) Uji T	40

6. Uji Regresi Linear Berganda.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Hasil Penelitian.....	42
1. Analisis Karakteristik Responden.....	42
a) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
b) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
c) Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	44
d) Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	44
e) Karakteristik Responden Berdasarkan Pengetahuan Pajak	45
2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	46
a. Analisis Kuesioner Variabel Tarif Pajak.....	46
b. Analisis Kuesioner Variabel Kesadaran Wajib Pajak.....	48
c. Analisis Kuesioner Variabel Pelayanan Pajak	49
d. Analisis Kuesioner Variabel Kepatuhan Pajak	51
3. Pengujian Instrumen	52
i. Uji Validitas Data.....	52
ii. Uji Reliabilitas.....	54
4. Uji Asumsi Klasik.....	56
a) Uji Normalitas	56
b) Uji Multikolinearitas	57
c) Uji Heteroskedastisitas	58
5. Uji Hipotesis	59
a) Uji Koefisien Determinasi (R^2)	59
b) Uji Parsial (Uji T).....	60
6. Uji Regresi Linear Berganda.....	62
C. Pembahasan Penelitian	62
1) Pengaruh Tarif Pajak (X_1) Terhadap Kepatuhan Pajak (Y)	62

2) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak (X2) Terhadap Kepatuhan Pajak (Y)	63
3) Pengaruh Pelayanan Pajak (X3) Terhadap Kepatuhan Pajak (Y)	64
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	74



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1. 1	Pelaporan SPT Tahunan PPh dan Rasio Kepatuhan.....	3
2. 1	Daftar Peneliti Sebelumnya	21
3. 1	Tabel Operasional Variabel	31
3. 2	Tabel Skor Skala Likert.....	34
4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	44
4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	45
4. 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengetahuan Pajak	46
4. 6	Tanggapan Responden Tarif Pajak (X1)	47
4. 7	Tanggapan Responden Kesadaran Wajib Pajak (X2).....	48
4. 8	Tanggapan Responden Pelayanan Pajak (X3).....	49
4. 9	Tanggapan Responden Kepatuhan Pajak (Y).....	51
4. 10	Hasil Uji Validitas Variabel X1.....	52
4. 11	Hasil Uji Validitas Variabel X2.....	53
4. 12	Hasil Uji Validitas Variabel X3.....	53
4. 13	Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	54
4. 14	Hasil Uji Reliabilitas	55
4. 15	Hasil Uji Normalitas.....	56
4. 16	Hasil Uji Multikolinearitas	57
4. 17	Hasil Uji Spearman's Rho	58
4. 18	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	60
4. 19	Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji T)	61
4. 20	Hasil Regresi Linear Berganda.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2. 1	Rerangka Pemikiran	27



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner	74
2	Data Jawaban Responden.....	76
3	Hasil Output SPSS Versi 25.....	83
4	Tabel r	88

