



**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN
PERPAJAKAN DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK
TERHADAP PENERIMAAN PAJAK PADA KPP MENTENG**

SATU

SKRIPSI

OLEH

Nama: UTAMI AYU WINARTI

NIM: 43218010061

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

2023



**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN
PERPAJAKAN DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK
TERHADAP PENERIMAAN PAJAK PADA KPP MENTENG**

SATU

SKRIPSI

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

OLEH

Nama : UTAMI AYU WINARTI

NIM : 43218010061

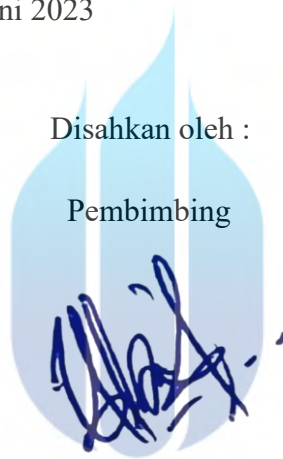
**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2023**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Utami Ayu Winarti
NIM : 43218010061
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan,
dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak
pada KPP Menteng Satu
Tanggal Sidang : 9 Juni 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Veronica Setiawan, S.E., M.Ak

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Akuntansi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



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

LPTA 06232522



Please Scan QRCode to Verify

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Utami Ayu Winarti

NIM : 43218010061

Program Studi : S1 Akuntansi

Tanggal Lulus Sidang : 9 Juni 2023

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri, apabila saya mengutip 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 surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 9 Juni 2023



Utami Ayu Winarti
43218010061

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak pada KPP Menteng Satu”**. 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 skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Veronica Setiawan, SE, M.Ak selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Kepada Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M. Eng. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Hari Setiyawati, Ak. M.Si. CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi S1

Universitas Mercu Buana.

4. Ibu Veronica Setiawan, SE, M. Ak selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, bimbingan, saran, semangat, pengetahuan dan nasihat nasihat yang sangat bermanfaat.
5. Kepada kedua orang tua tercinta Bapak Windra, Ibu Hayati dan Adikku satu - satunya Najmi Dwi Winarti yang telah memberikan motivasi, doa dan dukungan moral maupun material yang tiada henti – hentinya kepada penulis, serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada NRS 2018470058 terima kasih telah menjadi sosok rumah yang selama ini saya cari-cari. Telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, meluangkan tenaga, pikiran, materi maupun moril kepada saya dan senantiasa sabar menghadapi saya. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan saya hingga sekarang ini.
7. Diri sendiri yang begitu luar biasa dalam mengerjakan skripsi ini. Terima kasih selalu berjuang dan berpikir positif ketika keadaan sempat tidak mendukung dan selalu berusaha mempercayai diri sendiri, hingga akhirnya penulis mampu membuktikan bahwa bisa dan mampu menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman seperjuangan penulis, Syarifah Fatima Azzahra, Jesika Pasaribu, Yolanda Ayustina Dewi dan Siti Adawiyah yang selalu membagikan pengetahuan tentang ilmu – ilmu dalam penulisan skripsi, dan bersama – sama dalam menyelesaikan tugas akhir dengan penulis.
9. Kepada Faiza Resa Nabila, Nur Izza Arifah, Resti Minarsi dan Restu Tita Rosa yang telah menjadi support sistem terbaik saya yang sabar mendengar keluh

kesah saya selama menyelesaikan skripsi ini.

10. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dalam isi maupun dalam penyajiannya dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran dan masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak – pihak yang berkepentingan khususnya bagi penelitian yang akan datang.



Jakarta, 9 Juni 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Utami Ayu Winarti', written over the university logo.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Utami Ayu Winarti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
<i>ABSTRACT</i>	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	10
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	10
1. Tujuan Penelitian	10
2. Kontribusi Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	12
A. Kajian Pustaka	12
1. Teori Atribusi (<i>Attribution Theory</i>)	12
2. <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB)	13
3. Penerimaan Pajak	13
4. Kesadaran Wajib Pajak	15
5. Pelayanan Perpajakan.....	16
6. Kepatuhan Wajib Pajak.....	18
7. Penelitian Terdahulu	20
B. Rerangka Pemikiran.....	23
C. Hipotesis	23
1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Penerimaan	

Pajak.....	23
2. Pengaruh Pelayanan Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak.....	24
3. Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak.....	25
BAB III DESAIN DAN METODE PENELITIAN.....	26
A. Jenis Penelitian	26
B. Definisi Operasionalisasi Variabel Dan Pengukuran Variabel.....	26
1. Variabel Penelitian	26
C. Populasi dan Sampel Penelitian	31
1. Populasi Penelitian.....	31
2. Sampel Penelitian.....	31
D. Teknik Pengumpulan Data.....	32
E. Metode Analisis Data.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Deskripsi Objek Penelitian	40
1. Statistik Deskriptif Responden.....	40
B. Uji Kualitas Data	46
1. Uji Validitas	46
2. Uji Reliabilitas	49
B. Uji Asumsi	51
1. Uji Normalitas.....	51
2. Uji Multikolinearitas	52
3. Uji Heteroskedastisitas.....	53
4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
C. Uji Hipotesis	56
1. Uji Koefisien Determinasi	56
2. Uji Kelayakan Model (Uji F).....	57
3. Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik t)	58
D. Pembahasan	60
1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh terhadap	

Penerimaan Pajak.....	60
2. Pengaruh Pelayanan Perpajakan terhadap Penerimaan Pajak...	62
3. Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Berpengaruh Terhadap Penerimaan Pajak.....	63
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	65
A. Simpulan	65
B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN.....	73



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Pendapatan Negara Tahun 2020.....	2
Tabel 1.2	Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Pada KPP Menteng Satu	4
Tabel 2.1	Indikator – Indikator Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	19
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Independen (X) dan Variabel Dependen (Y)	30
Tabel 3.2	Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	32
Tabel 3.3	Sampel Berdasarkan Usia Responden.....	32
Tabel 3.4	Sampel Berdasarkan Tingkat Pendidikan	32
Tabel 3.5	Sampel Berdasarkan Mempunyai NPWP	32
Tabel 3.6	Instrumen Pengukuran Skala.....	33
Tabel 4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.2	Usia.....	41
Tabel 4.3	Tingkat Pendidikan	41
Tabel 4.4	Mempunyai NPWP	42
Tabel 4.5	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kesadaran Wajib Pajak.....	43
Tabel 4.6	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelayanan Pajak....	44
Tabel 4.7	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	45
Tabel 4.8	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penerimaan Pajak .	46
Tabel 4.9	Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak (X1)	47
Tabel 4.10	Uji Validitas Pelayanan Perpajakan (X2).....	48
Tabel 4.11	Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (X3).....	48
Tabel 4.12	Uji Validitas Penerimaan Pajak (Y)	49
Tabel 4.13	Uji Reliabilitas Kesadaran Wajib Pajak (X1)	50
Tabel 4.14	Uji Reliabilitas Pelayanan Perpajakan (X2).....	50
Tabel 4.15	Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak (X3).....	51
Tabel 4.16	Uji Reliabilitas Penerimaan Pajak (Y)	51
Tabel 4.17	Hasil Uji Normalitas.....	52

Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinearitas.....	53
Tabel 4.19 Hasil Uji Heteroskedastisitas	54
Tabel 4.20 Hasil Regresi Linear Berganda	55
Tabel 4.21 Uji Koefisien Determinansi.....	57
Tabel 4.22 Uji Statistik F	58
Tabel 4.23 Uji Statistik t.....	59



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran	23
-------------------------------------	----

