

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS  
PELAYANAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG  
MELAKUKAN PEKERJAAN BEBAS**

**(Studi kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi Pekerja Bebas di KPP  
Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu)**

**SKRIPSI**

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



**Nama : Wakhidin**

**NIM : 43214120084**

**Program Studi S1 Akutansi  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2020**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wakhidin  
NIM : 43214120084  
Program Studi : S1 Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni karya sendiri. Apabila mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumber 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, 23 November 2020



Wakhidin

43214120084

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Wakhidin  
NIM : 43214120084  
Jurusan : S1 Akuntansi  
Judul : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas. (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Pekerja Bebas di KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu)  
Tanggal Lulus Ujian : 11 Januari 2021

Disahkan Oleh :

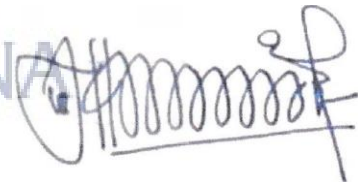
Pembimbing,

Ketua Penguji,



**Riaty Handayani, SE., M.Ak**

Tanggal:



**Dra. Muti'ah, M.Si**

Tanggal:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi S1 Akuntansi,



**Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA.,**

Tanggal:



**Dr. Fardinal, SE**

Tanggal:

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh masing-masing variabel. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini terdiri dari 3 Variabel Independen dan 1 Variabel Dependen.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang dilakukan dengan cara Cross sectional, yaitu melibatkan suatu waktu tertentu dengan banyak sampel yang hanya dapat digunakan 1 kali dalam satu penelitian. Populasi dalam penelitian ini 61.626 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar da KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu dari tahun 2017. Sedangkan untuk penentuan sampel menggunakan rumus slovin sehingga data yang diperoleh sebanyak 100 responden. Analisis data penelitian menggunakan program SPSS 23.

Hasil analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Tingkat Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

**Kata kunci** : Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi



## **ABSTRACT**

*This study aims to test and analyze the effect of each variable. The variables used in this study are Tax Knowledge, Service Quality, and Taxpayer Awareness of Taxpayer Compliance. This study consisted of 3 independent variables and 1 dependent variable.*

*This research is a field research conducted by means of cross sectional, which involves a certain time with many samples that can only be used once in one study. The population in this study was 61,626 individual taxpayers who were registered with KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu from 2017. Meanwhile, for the determination of the sample using the Slovin formula so that the data obtained were 100 respondents. Analysis of research data using the SPSS 23 program.*

*The results of data analysis carried out in this research show that the level of taxpayer understanding has a significant effect on taxpayer compliance, tax service quality and taxpayer awareness has no significant effect on taxpayer compliance.*

**Keywords:** *Taxpayer Understanding Level, Quality of Tax Service and Taxpayer Awareness of Individual Taxpayer Compliance*



## 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 Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas. (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Pekerja Bebas di KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk 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 dan pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Riaty Handayani SE, M.Ak selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasihat-nasihat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT dan ingin berterima kasih kepada semua pihak yang membantu dalam penyusunan proposal ini terutama kepada :

1. Dr. Arisetyanto Nugroho, MM, IPU, CMA selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, Ak.,M.Si., CA, CIPSAS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Fardinal, Dr. SE, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen dan Staff Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang memberikan segenap ilmu dan bantuan.
5. Seluruh Staff Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu yang telah memberikan data dan izin untuk melakukan penelitian.
6. Kedua orang tua tercinta Bapak Ardjo Suwito dan Ibu Suminah yang senantiasa telah memberikan doa dan semangat serta dukungan moral yang tiada henti kepada penulis dalam menyelesaikan proposal hingga nanti akhir perkuliahan.
7. Teman-teman terdekat, Tika, Nengsih, Fera, Restu, Iqbal, Andi, Ghani, Suri, Dhania, Dewi, Utha yang telah memberikan semangat dan bantuan informasi pendukung untuk penelitian.
8. Seluruh teman-teman Universitas Mercu Buana yang telah memberikan semangat dan bantuan informasi pendukung untuk penelitian.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk masukan dari saran maupun kritik membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata, penulis memohon maaf apabila ada kesalahan dalam bentuk apapun dan kelemahan dalam penulisan skripsi ini.

Jakarta, 23 November 2020

Wakhidin

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	8
1. Tujuan Penelitian.....	8
2. Kontribusi Penelitian.....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka.....	10
1. Kajian Teori.....	10
2. Pajak.....	12
3. Pengetahuan Peraturan Perpajakan.....	12
4. Kualitas Pelayanan Pajak.....	12
5. Kesadaran Wajib Pajak.....	13
6. Kepatuhan Wajib Pajak.....	13
7. Penelitian Terdahulu.....	15
B. Rerangka Pemikiran.....	20
C. Hipotesis.....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	25
B. Desain Penelitian.....	25
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	25
1. Definisi Variabel.....	25
2. Operasi Variabel.....	27
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	29
E. Teknik Pengumpulan Data.....	30



F. Metode Analisis.....	31
1. Uji Statistik Deskriptif.....	31
2. Uji Kualitas Data.....	31
a. Uji Validitas.....	31
b. Uji Realibilitas.....	32
3. Uji Asumsi Klasik.....	32
a. Uji Normalitas.....	32
b. Uji Multikolinieritas .....	33
c. Uji Heteroskedastisitas.....	33
4. Analisis Hipotesis.....	34
a. Uji Koefisien Determinan.....	34
b. Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F) .....	34
c. Uji Statistik Parameter Individual (Uji Statistik T).....	35
d. Uji Regresi Linear Berganda .....	35
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	37
1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	37
2. Karakteristik Profil Responden.....	37
B. Statistik Deskriptif.....	39
1. Statistik Deskriptif Pengetahuan Perpajakan.....	40
2. Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	41
3. Statistik Deskriptif Kesadaran Wajib Pajak.....	42
4. Statistik Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak.....	43
C. Hasil Uji Kualitas Data.....	44
1. Hasil Uji Validitas.....	44
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	46
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	47
1. Hasil Uji Normalitas.....	47
2. Hasil Uji Multikolinieritas.....	49
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	50
E. Hasil Uji Hipotesis.....	53
1. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	53
2. Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F).....	54
3. Hasil Uji Parameter Individual (Uji Statistik T).....	55
4. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	56
F. Pembahasan Hasil Penelitian.....	59
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan.....	62
B. Saran.....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>64</b>

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Tabel Penerimaan Dalam Negeri Tahun 2015-2019.....	2
1.2	Tabel Persentase Kepatuhan WP Badan & OP dalam Penyampaian SPT Tahunan PPh Tahun 2015-2019.....	3
1.3	Tabel Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu Tahun 2013-2017 .....	4
2.1	Tabel Penelitian Terdahulu .....	17
3.1	Tabel Oprasional Variabel .....	27
3.2	Tabel Skala Likert Untuk Kuesioner .....	30
4.1	Tabel Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
4.2	Tabel Data Responden Berdasarkan Usia.....	38
4.3	Tabel Data Responden Berdasarkan Pendidikan .....	39
4.4	Tabel Hasil Analisis Statistik Deskriptif Pengetahuan Perpajakan.....	40
4.5	Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	41
4.6	Statistik Deskriptif Kesadaran Wajib Pajak.....	42
4.7	Statistik Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak .....	43
4.8	Tabel Hasil Uji Validitas Pengetahuan Perpajakan .....	44
4.9	Tabel Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	45
4.10	Tabel Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak.....	45
4.11	Tabel Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	46
4.12	Tabel Hasil Uji Reabilitas .....	47
4.13	Tabel Hasil Uji Normalitas .....	48
4.14	Tabel Hasil Uji Multikolonieritas .....	49
4.15	Tabel Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	52
4.16	Tabel Uji Koefisien Determinasi .....	53
4.17	Tabel Uji Statistik F .....	54
4.18	Tabel Uji Statistik T .....	55
4.19	Tabel Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	57

## DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Gambar Rerangka Pemikiran .....	23
4.1	Gambar Hasil Uji Normalitas menggunakan P-plot .....	49
4.2	Gambar Scatterplot .....	51



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Keterangan</b>	<b>Halaman</b>
Lampiran 1	Surat Permohonan Ijin Penelitian dari Universitas .....	66
Lampiran 2	Surat Pemberian Ijin Penelitian dari Kantor Wilayah DJP Jakarta Barat .....	67
Lampiran 3	Kuesioner .....	68
Lampiran 4	Hasil Kuesioner .....	72
Lampiran 5	Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	83
Lampiran 6	Hasil Uji Kualitas Data .....	86
Lampiran 7	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	88
Lampiran 8	Hasil Uji Analisis Hipotesis .....	91

