



**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN,
SOSIALISASI PERPAJAKAN, *SELF ASSESSMENT*
SYSTEM DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**
(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar
di KPP Pratama Pondok Gede)

SKRIPSI
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

OLEH
Nabila Ghinna Zalfaa
43219210044

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



**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN,
SOSIALISASI PERPAJAKAN, *SELF ASSESSMENT*
SYSTEM DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**
(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar
di KPP Pratama Pondok Gede)

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program S1 Akuntansi**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

OLEH

Nabila Ghinna Zalfaa

43219210044

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

2023

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nabila Ghinna Zalfaa
NIM : 43219210044
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Self Assessment System dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Pondok Gede)
Tanggal Sidang : 10 Februari 2023

Disahkan oleh :

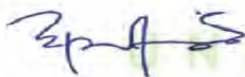
Pembimbing



Suri Mahrani, S.Sos., 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

MERCU BUANA

LPTA 02232133



Please Scan QRCode to Verify

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Skripsi ini :

Judul : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, *Self Assessment System*, dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Pondok Gede)

Nama : Nabila Ghinna Zalfaa

NIM : 43219210044

Program Studi : S1 Akuntansi

Tanggal : 10 Februari 2023

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Tugas Ketua Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Bekasi, 10 Februari 2023

A handwritten signature in black ink is written over a yellow rectangular stamp. The stamp contains the text 'MATERIAL TERPERA' and 'CEKAT 134/182179'.

(Nabila Ghinna Zalfaa)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Pondok Gede)”**. Sebagaimana ketentuan bahwa mahasiswa tingkat akhir diharuskan menyusun dan menuangkannya ke dalam skripsi dan merupakan salah satu syarat penyelesaian pendidikan di Universitas Mercu Buana dalam Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis untuk memperoleh gelar sarjana.

Namun penulis menyadari bahwa pengetahuan, pemahaman, pengalaman, dan kemampuan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya untuk Ibu Suri Mahrani, S.Sos, 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 ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Andi Adriansyah, M. Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.

2. Ibu Dr. Hari Setiyawati, Ak, M.Si., CA., Selaku Kepala Program Studi S1 Akuntansi Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Diah Iskandar, SE, M.Si., Selaku Sekretaris Program Studi S1 Akuntansi Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr. Muhyarsyah, SE., M., Si., Selaku Sekertaris Program Studi S1 Akuntansi Universitas Mercu Buana Kampus Jati Sampurna.
5. Ibu Dr. Siti Choiriah, SE., MM Selaku Dosen Pembimbing Akademik Universitas Mercu Buana.
6. Seluruh Dosen Akuntansi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada peneliti.
7. Seluruh Staff di lingkungan Universitas Mercu Buana yang tidak bisa di sebutkan satu per satu
8. Teruntuk kedua orangtuaku dan kakaku tercinta, ayahanda Rachmat Suryadi dan Ibunda Diah Agustin yang tak pernah letih mendo'akan penulis agar tetap istiqomah dan selalu memberi semangat untuk menikmati apapun pekerjaan yang tengah dihadapi yang membuat penulis dapat melewati hari demi hari.
9. Untuk sahabat-sahabatku Viodi Klarita, Assyifa dan Lissya Ariyanita yang telah memberikan dukungan dan membantu penulis dalam proses penelitian.

Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, terimakasih atas bantuan, motivasi serta doanya. Penulis hanya dapat mendoakan agar segala kebaikan yang diberikan akan mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari

sepenuhnya, bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritikan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila terjadi kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Bekasi, 17 Desember 2022



(Nabila Ghinna Zalfaa)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	9
1. Tujuan Penelitian	9
a. Kontribusi Penelitian	9
BAB II	11
KAJIAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori	11
1. <i>Theory of Planned Behavior</i>	11
2. Kepatuhan Wajib Pajak.....	12
3. Pengetahuan Perpajakan	15
4. Sosialisasi Perpajakan.....	16
5. <i>Self Assessment System</i>	19
6. Kualitas Pelayanan Fiskus	21
7. Penelitian Terdahulu	23
B. Rerangka Pemikiran	27
C. Hipotesis	31
BAB III	32

DESAIN DAN METODE PENELITIAN	32
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Definisi Operasionalisasi Variabel dan Pengukuran Variabel	32
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	39
D. Teknik Pengumpulan Data	40
E. Metode Analisis Data	41
1. Evaluasi Model	41
2. Evaluasi Measurement (Outer Model).....	42
3. Pengujian Model Struktural atau Hipotesis (Inner Model).....	44
BAB IV	45
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	45
B. Uji Kualitas Data.....	54
1) Uji Validitas	54
2) Uji Reabilitas	58
3) Evaluasi <i>Model Struktural (Inner Model)</i>	59
C. Pengujian Hipotesis	60
D. Pembahasan.....	62
BAB V	67
SIMPULAN DAN SARAN.....	67
A. Simpulan	67
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN.....	xv

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak	1
Tabel 1. 2 Perkembangan Jumlah WPOP terdaftar yang Melaporkan SPT pada KPP Pratama Pondok Gede	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3. 1 Operalisasi Variabel.....	35
Tabel 3. 2 Daftar Skala Likert	38
Tabel 4. 1 Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	45
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4. 3 Usia	46
Tabel 4. 4 Tingkat Pendidikan.....	47
Tabel 4. 5 Jabatan	48
Tabel 4. 6 Hasil Distribusi Frekuensi Pengetahuan Perpajakan.....	48
Tabel 4. 7 Hasil Distribusi Frekuensi Sosialisasi Perpajakan.....	49
Tabel 4. 8 Hasil Distribusi Frekuensi Self Assessment System.....	51
Tabel 4. 9 Hasil Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Fiskus.....	52
Tabel 4. 10 Hasil Distribusi Frekuensi Kepatuhan Wajib Pajak	53
Tabel 4. 11 Hasil Pengujian Convergent Validity (Loading Factor).....	54
Tabel 4. 12 Hasil Discriminant Validity (Cross Loading)	57
Tabel 4. 13 Hasil Pengujian AVE	58
Tabel 4. 14 Hasil Pengujian Cronbach Alpha dan Composite Reliability.....	58
Tabel 4. 15 Hasil Pengujian Nilai R-Square	59

Tabel 4. 16 Hasil Pengujian Hipotesis (Path Coefficients)..... 60



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Rerangka Pemikiran	30
Gambar 3. 1 Model Pengukuran	42
Gambar 4. 1 Hasil Pengujian Convergent Validity	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian	xv
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	xvii
Lampiran 3 Jawaban Responden	xxi
Lampiran 4 Hasil Uji Outer Model	xxxiii
Lampiran 5 Hasil Uji Inner Model	xxxvi



UNIVERSITAS
MERCU BUANA