



UNIVERSITAS ESA UNGGUL

**PENGARUH TINGKAT PENGETAHUAN PERPAJAKAN,
KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN SISTEM
ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN TERHADAP
TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
PADA KPP PRATAMA JAKARTA KEBON JERUK SATU**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

Disusun Oleh :

Nama : Vebby Silvia Pandandari
NIM : 20160102148

**PROGRAM STUDI S- 1 AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ESA UNGGUL
2020**



UNIVERSITAS ESA UNGGUL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI S-1 AKUNTANSI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Vebby Silvia Pandandari
Nim : 2016-01-02-148
Program Studi : S-1 Akuntansi
Konsentrasi : Pajak
Judul : Pengaruh Tingkat Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu.

Jakarta, 4 Desember 2020

Mengetahui,
Ketua Program Studi Akuntansi

Menyetujui,
Dosen Pembimbing

(Adrie Putra, SE, MM)

(Dr. Muhammad. Fachrudin Arrozi, SE, Ak, M.Si)

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Vebby Silvia Pandandari
NIM : 20160102148
Program studi : S-1 Akuntansi
Judul : **Pengaruh Tingkat Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu.**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Esa Unggul.

TIM PENGUJI

Pembimbing : Dr. MF. Arrozi Adhikara, SE, Ak,M.Si (.....)
Penguji : Abdurrahman, S.KM, M.M (.....)
Penguji : Adrie Putra, SE, MM (.....)
Ditetapkan di : Universitas Esa Unggul
Ketua Program Studi : Adrie Putra, SE., MM (.....)
Tanggal : 20 Febuari 2020

Universitas Esa Unggul

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Esa Unggul, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Vebby Silvia Pandandari
NIM : 20160102148
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi

Demi pembangunan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Esa Unggul Hak Bebas Royalty Non eksekutif atas karya ilmiah saya berjudul :

Pengaruh Tingkat Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern pada KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu.

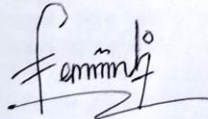
Beserta perangkat yang ada (apabila diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalty Non eksekutif ini, Universitas Esa Unggul berhak menyimpan, mengalih mediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data, merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 20 Februari 2020

Yang menyatakan



(Vebby Silvia Pandandari)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Esa Unggul.

Skripsi ini berjudul : **“Pengaruh Tingkat Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu”**.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti banyak mendapatkan bantuan, dukungan, bimbingan dan nasehat dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Arief Kusuma, AP, MBA, selaku Rektor di Universitas Esa Unggul.
2. Dr. MF. Arrozi Adhikara, SE.,M.Si.Akt, CA selaku Dekan di Universitas Esa Unggul dan juga sekaligus selaku Pembimbing yang bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing dengan sabar serta memberikan nasihat dan masukan untuk penulisan dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Adrie Putra, SE, MM., selaku Ketua Program Studi Jurusan Akuntansi di Universitas Esa Unggul.
4. Seluruh dosen Universitas Esa Unggul yang telah memberikan materi, motivasi, serta pengalaman selama ini.
5. Kedua orang tua penulis (Muhammad Hasan dan Tarwiyati) yang telah memberikan dukungan moral maupun material serta tak henti-henti mendoakan yang terbaik bagi putra-putrinya. Semoga penulis dapat menjadi anak yang dapat dibanggakan oleh Bapak dan Ibu.
6. Abang-abangku (Rheza dan Fadhli) dan kakak ipar ku (Layly) yang telah memberikan masukan, motivasi, doa, hiburan dan semangat kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
7. Kepada parasahabat perkuliahan (Franca, Brilyanti, Ismi, Selvi, Riri, dan lainnya) yang bersedia memberikan informasi-informasi yang bermanfaat, bantuan serta semangat dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Tak lupa teman-teman seangkatan, senasib dan seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis 2016 Universitas Esa Unggul Jakarta.
9. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang tak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Universitas Esa Unggul

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasan, pengetahuan, dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka apabila terdapat saran atau masukan yang membangun dari berbagai pihak. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 20 Februari 2020



(Vebby Silvia Pandandari)

ABSTRAK

Veby Silvia Pandandari 20160102148, Pengaruh Tingkat Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu. Dibimbing oleh Dr. MF Arrozi Adhikara, SE, M.Si, Akt, CA.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Tingkat Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu. Penelitian ini bersifat kausal komparatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu. Pengambilan sampel menggunakan teknik simple random sampling dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan data dengan kuesioner. Data diambil pada bulan Desember 2019. Data dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif, uji asumsi klasik, uji hipotesis dan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Tingkat Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai koefisien regresi bernilai positif yaitu 0,163 dan t_{hitung} lebih besar apabila dibandingkan dengan t_{tabel} ($2,523 > 1,983$) pada signifikansi ($0,013 < 0,05$). Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi yang bernilai positif yaitu 0,391 dan t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($7,003 > 1,983$) pada signifikansi ($0,000 < 0,05$). Sistem Administrasi Perpajakan Modern berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi yang bernilai positif yaitu 0,253 dan t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,465 > 1,983$) pada signifikansi ($0,001 < 0,05$). Tingkat Pengetahuan perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi yang bernilai positif 0,163;0,391;0,253 serta F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($47,377 > 2,70$).

Kata Kunci: Tingkat Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

ABSTRACT

Vebby Silvia Pandandari 20160102148, The Influence of Tax Knowledge Level, Quality of Tax Services and Modern Tax Administration System Against the Level of Compliance of Personal Taxpayers on KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu. Guided by Dr. MF Arrozi Adhikara, SE, M.Si, Akt, CA.

This was a causal comparative research using a quantitative approach. The research population were individual taxpayers registered in KPP Pratama of Kebon Jeruk Satu. Sample taking used an simple random sampling technique with samples numbered 100 respondent. Data gathering method used a questionnaire. Data was taken in December 2019. Data was analyzed using a descriptive statistics, classic assumption test, Hypothesis test and multiple linear regression analysis.

These research results showed that Taxation Knowledge Level positively and significantly influenced to the level of tax compliance individual taxpayer. This was proven by a regression coefficient value with a positive value i.e. 0,163 and tcount was greater compared with ttable ($2,523 > 1,983$) in significance ($0,013 < 0,05$). tax service quality positively and significantly to the level of tax compliance individual taxpayers. This was proven by a regression coefficient value with a positive value i.e. 0,391 and tcount was greater than ttable ($7,003 > 1,983$) with significance ($0,000 < 0,05$). Modern Tax Administration System positively and significantly influenced to the level of tax compliance individual taxpayers in KPP Pratama Jakarta of Kebon Jeruk Satu. This was proven by a regression coefficient value with positive value i.e 0,253 and tcount was greater than ttable ($3,465 > 1,983$) with significance ($0,001 < 0,05$). the Taxation Knowledge Level, tax service quality and Modern Tax Administration System positively and significantly influenced jointly to the level of tax compliance individual taxpayers. This was proven by a regression coefficient value with positive value of 0,163;0,391;0,253 and also Fcount was greater than Ftable ($47,377 > 2,70$).

Keyword: The Taxation Knowledge Level, Tax Service Quality, Modern Tax Administration System, and Compliance of Individual Taxpayers.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	9
1.2.1. Identifikasi Masalah	10
1.2.2. Pembatasan Masalah	10
1.3. Rumusan Masalah	10
1.4. Tujuan penelitian	10
1.5. Manfaat Penelitian	11
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1. Tinjauan Teori	12
2.1.1. Teori Kepatuhan (<i>compliance theory</i>)	12
2.2. Pengetahuan Perpajakan	13
2.2.1. Indikator Pengetahuan Pajak	14
2.2.2. Konsep Pengetahuan Perpajakan	14
2.2.3. Dasar – Dasar Perpajakan	16
2.3. Kualitas Pelayanan Pajak	20
2.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak	20
2.3.2. Indikator Kualitas Pelayanan Pajak	21
2.3.3. Sistem Administrasi Perpajakan Modern	22
2.3.4. Indikator Sistem Administrasi Perpajakan Modern	24
2.4. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	24

2.4.1. Kriteria Wajib Pajak Patuh	26
2.4.2. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak	27
2.5. Hubungan antar Variabel	28
2.5.1. Hubungan antara Tingkat Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dengan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	28
2.5.2. Hubungan antara Tingkat Pengetahuan Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	28
2.5.3. Hubungan antara Kualitas Pelayanan Pajak dengan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	29
2.5.4. Hubungan antara Sistem Administrasi Perpajakan Modern dengan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	30
2.6. Peneliti Terdahulu	31
2.7. Model Penelitian	33
2.8. Perumusan Hipotesis	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1. Desain Riset	36
3.2. Tempat dan Waktu	36
3.3. Jenis dan Sumber Data	36
3.3.1. Jenis Data	36
3.3.2. Sumber Data	36
3.4. Populasi dan Sampel	37
3.4.1. Populasi	37
3.4.2. Sampel	37
3.5. Metode Pengumpulan Data	38
3.5.1. Metode Survei	38
3.5.2. Metode Dokumentasi	38
3.6. Definisi Operasional Variabel	38
3.6.1. Variabel Dependen	39
3.6.2. Variabel Independen	39
3.7. Metode Analisis Data	42
3.7.1. Analisis Statistik Deskriptif	42
3.7.2. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen ...	42
3.7.2.1. Validitas	42
3.7.2.2. Reliabilitas	43
3.7.3. Uji Asumsi-Asumsi Klasik	44
3.7.3.1. Uji Normalitas	44
3.7.3.2. Uji Multikolinearitas	44
3.7.3.3. Uji Heteroskedastisitas	44
3.7.3.4. Uji Autokorelasi	45
3.7.4. Analisis Regresi Linier Berganda	45
3.7.4.1. Uji Simultan (F-test)	46
3.7.4.2. Uji Statistik t	46
3.7.4.3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	46
BAB IV HASIL PENELITIAN	47
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	47

4.1.1. Sejarah dan Latar Belakang KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu	47
4.1.2. Visi Misi KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu	47
4.1.3. Struktur Organisasi KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu	48
4.2. Karakteristik Responden	49
4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	50
4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	51
4.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	51
4.3. Statistik Deskriptif	52
4.4. Uji Kualitas Data	54
4.4.1. Uji Validitas	54
4.4.2. Uji Reliabilitas	55
4.5. Pengujian Asumsi Klasik	57
4.5.1. Uji Normalitas	57
4.5.2. Uji Multikolinearitas	58
4.5.3. Uji Heteroskedastisitas	58
4.5.4. Uji Autokorelasi	59
4.6. Hasil Uji Hipotesis	60
4.6.1. Hasil Uji Simultan (Uji F)	60
4.6.2. Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji t)	61
4.6.3. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	62
4.6.4. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	63
BAB V PEMBAHASAN	65
5.1. Pembahasan Hasil Penelitian	65
5.1.1. Pengaruh Tingkat Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	65
5.1.2. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	66
5.1.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	67
5.1.4. Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	68
5.2. Temuan Penelitian	69
5.3. Keterbatasan Penelitian	70
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
6.1. Kesimpulan	71
6.2. Saran	71
Daftar Pustaka.....	74
Lampiran	79

DAFTAR TABEL

Nomor	Nama Tabel	Halaman
1.1	Realisasi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.....	4
2.1	Penelitian Terdahulu	31
2.2	Model Penelitian	34
3.1	Operasionalisasi Variabel X1	40
3.2	Operasionalisasi Variabel X2.....	40
3.3	Operasionalisasi Variabel X3	41
3.4	Operasionalisasi Variabel Y.....	41
3.5	Tingkat Reabilitas Berdasarkan Nilai Alpha.....	43
4.1	Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.2	Demografi Responden Berdasarkan Umur	50
4.3	Demografi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	51
4.4	Demografi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	51
4.5	Hasil Uji Statistik Deskriptif	52
4.6	Ringkasan Hasil Uji Validitas	56
4.7	Uji Reliabilitas Tingkat Pengetahuan Perpajakan...	56
4.8	Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Pajak.....	56
4.9	Uji Reliabilitas Sistem Administrasi perpajakan Modern	56
4.10	Uji Reliabilitas Tingkat Kepatuhan Pajak.....	56
4.11	Hasil Uji Normalitas	57
4.12	Hasil Uji Multikolinearitas.....	58
4.13	Hasil Uji Heteroskedastisitas	59
4.14	Hasil Uji Autokorelasi	59
4.15	Hasil Uji Simultan (Uji F).....	60
4.16	Hasil Uji Parsial (Uji T)	61
4.17	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	63

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Nama Gambar	Halaman
1.1	Grafik Kontribusi Pajak Terhadap Penerimaan Negara Tahun 2014 -2018.....	2
4.1	Struktur Organisasi Kpp Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu	48

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Nama Lampiran	Halaman
1	Surat Pemberian Izin Penelitian	80
2	Kuesioner Penelitian	81
3	Data Rekap Jawaban Kuesioner.....	86
4	Hasil Uji Deskriptif.....	102
5	Hasil Uji Validitas Tingkat Pengetahuan Perpajakan	102
6	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pajak	104
7	Hasil Uji Validitas Sistem Administrasi Perpajakan Modern	106
8	Hasil Uji Validitas Tingkat Pengetahuan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	107
9	Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Pengetahuan Perpajakan	108
10	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Pajak.....	109
11	Hasil Uji Reabilitas Sistem Administrasi Perpajakan Modern	109
12	Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepatuhan Wajib	
13	Hasil Uji Normalitas	109
14	Hasil Uji Multikolinearitas	110
15	Hasil Uji Heteroskedastisitas	110
16	Hasil Uji Autokorelasi Hasil	111
17	Hasil Uji Simultan (Uji F)	111
18	Hasil Uji Parsial (UJI T)	111
19	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	112