

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS,
PEMAHAMAN PERPAJAKAN DAN
SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

SKRIPSI

Oleh :

**NETA GRACTIA NOVAYANTI
NIM : 1832150030**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2023**

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS,
PEMAHAMAN PERPAJAKAN DAN
SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana
Akuntansi (S.Ak) Pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Kristen Indonesia

Oleh :

**NETA GRACTIA NOVAYANTI
NIM : 1832150030**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2023**



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Neta Gractia Novayanti

NIM : 1832150030

Program Studi : S1 Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis tugas akhir yang berjudul "Pengaruh Pelayanan Fiskus, Pemahaman Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi" adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada tugas.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang dinyatakan diatas, maka karya tugas akhir ini dianggap batal.

Jakarta, 6 Februari 2023



(Neta Gractia Novayanti)



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS, PEMAHAMAN PERPAJAKAN DAN
SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI**

Oleh:

Nama : Neta Gractia Novayanti
NIM : 1832150030
Program Studi : S1 Akuntansi
Peminatan : Perpajakan

telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir guna mencapai gelar Sarjana Stara Satu/ pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia.

Jakarta, 6 Februari 2023

Menyetujui:

Pembimbing I

(Dra. Elly Rasyid, MM., Ak)

Pembimbing II

(Jonny Siagian, SE., MMA)

(NIDN : 0301086104)

Ketua Program Studi S1 Akuntansi

(Frangky Y. Sitorus, SE., MM., Ak)

(NIDN : 0323026904)

Dekan



(Dr. Ir. Kut Silvanita Mangani, MA)

(NIDN : 0015906301)



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada 6 Februari 2023 telah diselenggarakan Sidang Tugas Akhir untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Srata Satu pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indoneisa, atas nama:

Nama : Neta Gractia Novayanti
NIM : 1832150030
Program Studi : S1 Akuntansi
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul "Pengaruh Pelayanan Fiskus, Pemahaman Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi" oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Penguji	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Dr. Juaniva Sidharta, S.E., M.Si.	Sebagai Ketua	
2. Ramot P. Simanjuntak, SE., MM., CA., Ak	Sebagai Anggota	
3. Dra. Elly Rasyid, MM., Ak	Sebagai Anggota	



PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Neta Gractia Novayanti

Nim : 1832150030

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : S1 Akuntansi

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Judul : Pengaruh Pelayanan Fiskus, Pemahaman Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun;
2. Tugas akhir tersebut bukan merupakan plagiat dari karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Saya memberikan Hak Noneksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilih hak cipta.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan-undangan Republik Indonesia lainnya dan integrasi akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum yang berlaku. Jakarta

Dibuat di Jakarta
Pada Tanggal, 6 Februari 2023
Yang menyatakan



(Neta Gractia Novayanti)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, kasih dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Fiskus, Pemahaman Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”**.

Penelitian ini dibuat dan disusun sebagai skripsi penulis, serta sebagai syarat yang harus dipenuhi guna menempuh Sidang Ujian Sarjana serta untuk mendapatkan gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak) pada program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia (FEB-UKI).

Dalam penyusunan skripsi ini, Penulis juga menyadari tidak sedikit kendala dan halangan yang dihadapi penulis. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat kekurangan yang disebabkan keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Namun berkat bantuan dan kontribusi dari berbagai pihak maka penulisan dan penyusunan skripsi dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Selama belajar di program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Kristen Indonesia, penulis mendapat banyak ilmu dan pelajaran yang bermanfaat bagi kehidupan serta wawasan penulis. Dalam proses pembuatan skripsi ini penulis banyak dibantu, dan diberi arahan, dukungan, serta semangat oleh orang-orang di sekitar penulis.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Yang terhormat Bapak Dr. Dhaniswara K. Hardjono, SH, MH., MBA. Selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia atas kesempatan yang telah diberikan untuk menempuh pendidikan di Universitas Kristen Indonesia.
2. Yang terhormat Ibu Ktut Silvanita, Ir., MA., Dr. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Indonesia.
3. Yang terhormat Bapak Frangky Y. Sitorus, SE., MM., Ak selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Universitas Kristen Indonesia yang memberikan bantuan dalam proses ijin penelitian.

4. Yang terhormat Ibu Dra. Elly Rasyid, MM., Ak selaku dosen pembimbing materi yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi selesai dengan baik.
5. Yang terhormat Bapak Jonny Siagian, SE, MMA selaku dosen pembimbing teknis yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing, memberikan nasihat kepada penulis, sehingga skripsi selesai dengan baik.
6. Yang terhormat tim penguji Dr. Juaniva Sidharta, SE., M.Si, Ramot P. Simanjuntak, SE., MM., CA., Ak dan Dra. Elly Rasyid, MM., Ak yang senantiasa meluangkan waktunya untuk menguji penulis serta memberikan nasihat kepada penulis, sehingga skripsi selesai dengan baik.
7. Yang terhormat Bapak Lukas Tarigan, SE., MM selaku dosen pembimbing akademik yang senantiasa memberikan arahan, nasihat dan bimbingan kepada penulis selama perkuliahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
8. Seluruh Dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Indonesia dan staf FEB UKI yang ikut serta membantu memberikan dukungan dan bantuan dalam penulisan skripsi ini, semoga ilmu dan pengalaman yang diberikan dapat didedikasikan untuk kesuksesan penulis di hari-hari yang akan datang.
9. Untuk kedua orang tuaku Nelly Sitorus, M.Pd.K dan Elfis Hendrik Manangkas yang selalu mendoakan dan mendukung dalam penyusunan skripsi ini.
10. Teruntuk Richardo Abbesy Gultom teman seperbimbingan yang telah memberikan dukungan, doa serta nasihat dalam penyusunan skripsi ini.
11. Teruntuk Latif yang sudah menemani menemui dosen untuk bimbingan, menemani sidang skripsi, dan memberikan dukungan dan doa dalam penyusunan skripsi ini.
12. Teruntuk Pardamean Bisuk Elzam yang sudah memberikan dukungan dan doa dalam penyusunan skripsi ini.
13. Sahabat penulis yaitu Dian Sari, Sari Ai, Kristina dan Metrina Lugu atas dukungan psikologi, spiritual dan juga penyemangat bagi penulis dalam menyelesaikan proses skripsi, memberikan motivasi serta berbagi ilmu dalam

14. Kepada wajib pajak yang telah membantu memberikan jawaban kuesioner dalam penyelesaian skripsi.
15. Dan semua pihak yang tidak sempat penulis sebutkan nama-namanya satu persatu yang telah membantu selama pelaksanaan Magang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharap saran dan masukan demi kesempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 6 Februari 2023

Penulis

Neta Gractia Novayanti



DAFTAR ISI

HALAMAN LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	3
1.4 Hipotesis.....	3
1.5 Tujuan Penelitian.....	4
1.6 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
2.1 Kajian Teoritis.....	5
2.2 Ruang Lingkup Pajak.....	6
2.3 Penelitian Terdahulu.....	24
2.4 Kerangka Pemikiran.....	27
2.5 Pengembangan Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Definisi Operasional Variabel.....	32
3.2 Prosedur Pengumpulan Data.....	37
3.3 Metode Analisis Data.....	38
3.4 Uji Asumsi Klasik.....	40

3.5 Uji Hipotesis.....	42
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	45
4.2 Analisis Data.....	50
4.3 Uji Hipotesis.....	70
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	75
4.4.1 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	75
4.4.1 Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	76
4.4.3 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	77
4.4.4 Pengaruh Pelayanan Fiskus, Pemahaman Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	78
BAB V PENUTUP	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	83

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1	Indikator Kepatuhan Wajib Pajak.....	33
Tabel 3.2	Indikator Kualitas Pelayanan Fiskus.....	34
Tabel 3.3	Indikator Pemahaman Perpajakan.....	35
Tabel 3.4	Indikator Sosialisasi Perpajakan.....	36
Tabel 4.1	Data Distribusi Sampel Penelitian.....	46
Tabel 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	48
Tabel 4.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Domisili.....	48
Tabel 4.6	Deskripsi Responden Berdasarkan NPWP.....	49
Tabel 4.7	Statistik Deskriptif.....	50
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Fiskus.....	52
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Pemahaman Perpajakan.....	55
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Sosialisasi Perpajakan.....	58
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	60
Tabel 4.12	Hasil Uji Realibilitas.....	64
Tabel 4.13	Hasil Uji Normalitas Statistik.....	65
Tabel 4.14	Hasil Uji Multikolinearitas.....	68
Tabel 4.15	Hasil Uji Autokorelasi.....	70
Tabel 4.16	Hasil Uji Hipotesis T.....	71
Tabel 4.17	Hasil Uji Statistik F.....	72
Tabel 4.18	Hasil Analisis Linear Berganda.....	73
Tabel 4.19	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Grafik.....	66
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Histogram.....	67
Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	69



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	83
Lampiran 2	Data Responden.....	90
Lampiran 3	Hasil Statistik Deskriptif.....	100
Lampiran 4	Hasil Uji Kualitas Data.....	101
Lampiran 5	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	107
Lampiran 6	Hasil Uji Hipotesis.....	110
Lampiran 7	Biodata Penulis Skripsi.....	113



ABSTRAK

Riset ini membahas terkait pengaruh pelayanan fiskus, pemahaman perpajakan dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, yang punya tujuan untuk menguji serta menganalisa pengaruh pelayanan fiskus, pemahaman perpajakan dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Teknik riset ini memakai teknik statistik deskriptif. Riset ini di uji dengan memakai teknik analisa data antara lain ialah uji analisa deksriptif, uji asumsi klasik, uji hipotesa, analisa regresi linier berganda serta uji koefisien determinasi.

Hasil riset ini didapati bahwasanya signifikansi yang memengaruhi pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ialah sebanyak $0,001 < 0,05$ serta nilai t (hitung) $3,386 > t$ (tabel) $1,665$ hingga bisa dinyatakan bahwasanya pelayanan fiskus punya pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi, serta pemahaman perpajakan punya pengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi ialah sebanyak $0,000 < 0,05$ serta nilai t (hitung) $3,694 > t$ (tabel) $1,665$ yang bermakna pemahaman perpajakan punya pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berikutnya sosialisasi perpajakan punya pengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi ialah sebanyak $0,060 > 0,05$ serta nilai t (hitung) $1,909 > 1,665$ yang maknanya sosialisasi perpajakan tidak punya pengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Begitu juga untuk pengaruh pelayanan fiskus, pemahaman perpajakan dan sosialisasi perpajakan ialah sebanyak $0,000 < 0,005$ serta nilai F (hitung) $21,955 > \text{nilai } F$ (tabel) $2,725$ hingga bisa dinyatakan bahwasanya pelayanan fiskus, pemahaman perpajakan dan sosialisasi perpajakan punya pengaruh dengan simultan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata Kunci : Pelayanan Fiskus, Pemahaman Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

These studies discuss the influence of tax authority, understandings of taxation and socializations of taxation on individual taxpayer compliances, which aim to examining and analyzing effects of tax authorities, understanding of taxations and tax socializations on individual taxpayers compliances.

This research method uses descriptive statistical methods. These studies where test use data analyst method includes descriptive analyst test, classic assumptions test, hypothesis testing, multiplied linear regressions analyst and coefficients of determination tested.

The result of these studies shows that significancy of influence of tax authorities on individual taxpayer compliance was $0.001 < 0.05$ and values of t (count) $3.386 > t$ (table) 1.665 so that it can be conclude that tax authority's service have a positive effect on individual taxpayer compliances. And understanding of taxations affects individual taxpayer compliance in the amount of $0.000 < 0.05$ and t (count) $3.694 > t$ (table) 1.665 , which means understanding of taxation has a positive effect on individual taxpayers compliances. Furthermore, tax socialization has an effect on individual taxpayers compliances in amount of $0.060 > 0.05$ and a t (count) value of $1.909 > 1.665$, which mean that tax socialization does not affects individual taxpayer compliances. Likewise for influence of tax authorities, understanding of taxation and tax socialization is $0.000 < 0.005$ and F value (count) $21.955 > F$ value (table) 2.725 so it may be concluding that tax authorities service, tax understanding and tax socialization simultaneously influence taxpayers compliance private person.

Keywords: Fiscal Services, Tax Understanding and Tax Socialization, Individual Taxpayer