

**PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK DAN
KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SAWANGAN
DEPOK**

RUBY ALAMSYAH

8105145116



*Building
Future
Leaders*

**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2018

***INFLUENCE OF TAXPAYER KNOWLEDGE AND SERVICE
QUALITY ON PERSONAL TAXPAYER COMPLIANCE AT
SAWANGAN DEPOK TAX OFFICE***

RUBY ALAMSYAH

8105145116



*Building
Future
Leaders*

***Thesis is Organized As One of The Requirements for Obtaining Bachelor of
Education at Faculty of Economics State University of Jakarta***

STUDY PROGRAM OF ECONOMIC EDUCATIONS

FACULTY OF ECONOMIC

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2018

ABSTRAK

RUBY ALAMSYAH. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sawangan Depok. Skripsi. Jakarta Program Studi Pendidikan Ekonomi. Konsentrasi Pendidikan Akuntansi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta 2018.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan wajib pajak dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi berdasarkan data yang valid dan dapat dipercaya.

Penelitian dilakukan di KPP Sawangan Kota Depok. Metode yang digunakan adalah metode survey dengan rumusan masalah asosiatif. Populasi terjangkau dalam penelitian ini adalah 33.969 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Sawangan dan bertempat tinggal di kecamatan Beji Kota Depok tahun 2018. Sampel yang digunakan sebanyak 100 orang dengan menggunakan teknik Proportional random sampling. Instrumen yang digunakan untuk memperoleh data pada variabel pengetahuan wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak diukur dengan skala *Likert*. Hasil analisis data menunjukkan adanya data yang digunakan berdistribusi normal dan linear. Persamaan regresi diperoleh $\hat{Y} = 18,984 + 0,295 X_1 + 0,192 X_2$. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara pengetahuan wajib pajak dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi berdasarkan uji F. Secara parsial, terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak berdasarkan uji t. Secara parsial, terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak berdasarkan uji t. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,322 menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi pengetahuan wajib pajak dan kualitas pelayanan perpajakan sebesar 32,2%. Jadi, pengetahuan wajib pajak dan kualitas pelayanan perpajakan memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Untuk itu, hendaknya wajib pajak selalu membayar pajak dan melaporkan pajaknya tepat pada waktunya, karena pajak adalah sebuah sarana untuk membantu pemerintah dalam mengelola pertumbuhan dan perkembangan negara.

Kata kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

RUBY ALAMSYAH. *Influence Of Taxpayer Knowledge And Service Quality On Personal Taxpayer Compliance At Sawangan Depok Tax Office.* Thesis Jakarta. Study Program of Economic Education. The Concentration of accounting Education. The Faculty of Economics The State University of Jakarta 2018.

This Study aims to determine the effect of taxpayer knowledge and service quality on personal taxpayer compliance based on valid data and can be trusted.

*The research was done at Sawangan Depok Tax Office. The method used is a survey method with the formulation of the problem associative. The population in this research is 33.969 taxpayer registered and lived on Beji districts Depok City year 2018. The sample used as many as 100 people by using proportional random sampling technique. The instruments used to obtain data on the variable taxpayer knowledge, service quality, and taxpayer compliance is measured with a Likert scale. The regression equation obtained $\hat{Y} = 18,984 + 0,295 X_1 + 0.192 X_2$. The result of this study indicate a significant relationship between taxpayer knowledge and service quality against taxpayer compliance seen from the calculation of the *f* test. Partially, there is a positive and significant correlation between taxpayer knowledge of taxpayer compliance based on the *t*-test. Partially, there is a positive and significant correlation between the service quality of taxpayer compliance based on the *t*-test. The result of the test the coefficient of determination (R^2) of 0,322 indicates that taxpayer compliance is affected by taxpayer knowledge and service quality by 32,2%. So, taxpayer knowledge and service quality affect taxpayer compliance. For this reason, taxpayer should always pay taxes and report their taxes on time, because tax is a means to assist the government in managing the country's growth and development.*

Keyword: *Personal Taxpayer Compliance, Taxpayer Knowledge, Service Quality*

LEMBAR PERSETUJUAN

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta ataupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Agustus 2018
Yang membuat pernyataan,

Ruby Alamsyah
NIM. 8105145116

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

**Jalan-jalan ke Binaria
Jangan lupa membawa vitamin
Biar kita hidup di Dunia
Akhirat jangan sampe dilupain**

**Lihat si adik tertidur pulas
Pergi ke pasar memakai Vespa
Menuntut Ilmu denganlah Ikhlas
Doa orang tua jangan dilupa**

“Berjuanglah dengan Kejujuran dan Rasa Ikhlas”

PERSEMBAHAN:

Penulisan Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua yang telah merawat dan mendidik penulis dari lahir sampai saat ini serta atas nafkah yang selama ini mereka berikan, hingga penulis dapat merasakan bangku perkuliahan, dan tumbuh berkarya seperti sekarang ini
2. Adik tercinta, yang secara tidak langsung memotivasi diri penulis
3. Teman-teman yang telah memotivasi penulis

KATA PENGANTAR

Segala Puji selalu terpanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan karunia-Nya yang senantiasa menyertai sehingga Praktikan dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Sawangan Depok”

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan kali ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Dedi Purwana E. S., M. Bus. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Dra. Sri Zulaihati, M, Si. selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan, saran, dukungan, semangat, waktu dan tenaga kepada peneliti.
3. Achmad Fauzi, S.pd,M.Ak. selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, saran, dukungan, semangat, waktu dan tenaga kepada peneliti.
4. Erika Takidah, SE.Ak, M.Si. CA selaku Pembimbing Akademik.
5. Suparno, S.Pd. M,Pd selaku coordinator Program Studi Pendidikan Ekonomi
6. Kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sawangan Depok yang telah memberikan izin penelitian

7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, khususnya dosen – dosen Program Studi Pendidikan Akuntansi yang telah banyak memberikan ilmu dan pengalamannya.

8. Seluruh mahasiswa Pendidikan Akuntansi B 2014.

Peneliti sepenuhnya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan keterbatasan peneliti. Oleh karena hal tersebut, peneliti sangat berharap kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak.

Jakarta, Agustus 2018

Ruby Alamsyah