

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK,
PELAYANAN PERPAJAKAN DAN KEPATUHAN
WAJIB PAJAK TERHADAP PENERIMAAN PAJAK**

SKRIPSI



**Oleh:
Tabitha Yesie De Lipbet
190810048**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK,
PELAYANAN PERPAJAKAN DAN KEPATUHAN
WAJIB PAJAK TERHADAP PENERIMAAN PAJAK**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh
Tabitha Yesie De Lipbet
190810048**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tabitha Yesie De Lipbet
NPM : 190810048
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa “**SKRIPSI**” yang saya buat dengan judul:

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN PERPAJAKAN DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENERIMAAN PAJAK

adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 25 Agustus 2023
Yang menyatakan,



Tabitha Yesie De Lipbet
190810048

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK,
PELAYANAN PERPAJAKAN DAN KEPATUHAN
WAJIB PAJAK TERHADAP PENERIMAAN PAJAK**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh
Tabitha Yesie De Lipbet
190810048**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 25 Agustus 2023



Dr. Syahril Effendi, S.E., M.Ak., S.H., CTT
Pembimbing



ABSTRAK

Pajak adalah pembayaran wajib yang dilakukan kepada pemerintah oleh individu atau bisnis yang memaksa dalam bentuk hutang. Undang-undang perpajakan terbaru menyatakan bahwa setiap orang berhak untuk berpartisipasi dalam pendanaan negara dan pembangunan nasional, menjadikan membayar pajak sebagai tanggung jawab dan hak. Meskipun membayar pajak sangat penting, banyak orang masih memilih untuk tidak melakukannya. Bahkan hingga saat ini masih banyak terjadi kesalahan terkait perpajakan yang pasti akan mengakibatkan kerugian negara. Selain itu, warga yang gagal membayar pajak dapat menghadapi sanksi pidana atau administrasi. Tentu saja, penerapan konsekuensi ini akan memperhitungkan kesalahan atau kelalaian yang dilakukan oleh wajib pajak secara pribadi. Oleh karena itu, usahakan untuk membayar pajak Anda tepat waktu setiap bulan untuk menghindari denda. Hindari membayar pajak terlambat atau menahannya sama sekali.

Kata kunci: kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan, kepatuhan wajib pajak

ABSTRACT

Taxes are obligatory payments made to the government by individuals or businesses that coerce in the form of debt. The latest tax laws state that everyone has the right to participate in state funding and national development, making paying taxes a responsibility and a right. Even though paying taxes is very important, many people still choose not to. Even today there are still many mistakes related to taxation that will definitely result in state losses. In addition, citizens who fail to pay taxes may face criminal or administrative sanctions. Of course, the application of these consequences will take into account errors or omissions committed by the taxpayer personally. Therefore, try to pay your taxes on time each month to avoid fines. Avoid paying taxes late or withholding them altogether.

Keywords: *taxpayer awareness, tax service, taxpayer compliance*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak” yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
 2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom.
 3. Ketua Program Studi Akuntansi Bapak Ronald, B.AF., M.Com
 4. Dosen pembimbing Bapak Dr. Syahril Effendi, S.E., M.Ak.,S.H, CTT.
 5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
 6. Staff dan Instansi KPP Pratama Batam Selatan yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di instansi tersebut.
 7. kedua orang tua peneliti yakni Bapak Robert Joko Alamsyah & Ibu Monica Lipsiati yang telah memberi dukungan dan Motivasi
 8. Serta ke 2 adik saya Teofilus Yeremias de lipbet & Terentian Yoel de lipbet yang selalu memberikan motivasi doa dan perhatian kepada peneliti sehingga skripsi dapat selesai tepat pada waktunya
 9. Kepada Pacar peneliti Fransiskus Adriano Meno Mego yang selalu memberi support dalam penelitian
 10. Tak lupa juga kepada Teman teman seperjuangan yang memberi dukungan dan saling megingat kan untuk batas deadline
- Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan Rezeky serta kesehatan selau Amin

Batam, 31 Juli 2023



Tabitha Yesie De Lipbet



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR RUMUS	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat penelitian	7
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2. Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Teori Dasar.....	10
2.1.1. Kesadaran wajib Pajak	10
2.1.1.1. Pengertian Kesadaran.....	10
2.1.1.2. Kesadaran wajib pajak akan perpajakan	10
2.1.2. Kualitas pelayanan pajak	12
2.1.2.1. Pengertian Kualitas pelayanan	12
2.1.2.2. Pengelompokan Pajak	14
2.1.3. Kepatuhan wajib pajak.....	14
2.1.3.1. Manfaat kepatuhan wajib pajak	15
2.1.4. Pengukuran Penerimaan pajak.....	16
2.2. Penelitian terdahulu	16
2.3. Kerangka pemikiran.....	17
2.4. Hipotesis Penelitian	18
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian	20
3.2. Operasional Variabel	21
3.2.1. Variabel Independen	21
3.2.1.1. Kepatuhan wajib pajak (X1)	21
3.2.1.2. Pelayanan perpajakan (X2)	22
3.2.2. Variable Dependen.....	22
3.2.2.1. Penerimaan Pajak (Y)	23
3.3. Populasi dan sample.....	23
3.3.1. Populasi.....	24
3.3.2. Sample.....	24

3.4.	Teknik pengumpulan data.....	25
3.5.	Metode analisis Data.....	25
3.5.1.	Analisis Deskriptif	26
3.5.2.	Uji Kualitas Data.....	27
3.5.2.1.	Uji Validitas	27
3.5.2.2.	Uji Reabilitas	28
3.5.3.	Uji asumsi Klasik.....	28
3.5.3.1.	Uji Multikolinearitas.....	28
3.5.3.2.	Uji Heteroskedastisitas.....	29
3.5.4.	Analisa Model Regresi.....	29
3.5.5.	Koefisien Determinasi	29
3.5.6.	Uji Hipotesis	30
3.5.6.1.	Uji t	30
3.5.6.2.	Uji F	30
3.6.	Lokasi dan Jadwal penelitian	31
3.6.1.	Lokasi Penelitian.....	31
3.6.1.1.	Jadwal penelitian.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1.	Gambaran dan objek penelitian	33
4.2.	Profil Responden.....	33
4.2.1.	Profi dan jenis kelamin Responden.....	34
4.2.2.	Profil Umur Responden	34
4.2.3.	Tingkat pendidikan Responden.....	34
4.2.4.	Profil lama kerja Responden.....	35
4.2.5.	Pendapatan pertahun Responden	35
4.3.	Hasil penelitian	36
4.3.1.	Hasil deskriptif	36
4.3.2.	Hasil uji kualitas data.....	37
4.3.2.1.	Hasil uji validitas	37
4.3.3.	Hasil uji asumsi klasik	39
4.3.3.1.	Hasil uji Normalitas	39
4.3.3.2.	Hasil uji Multikolinearitas	40
4.3.3.3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	41
4.3.4.	Uji Hipotesis	41
4.3.4.1.	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	41
4.3.4.2.	Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	43
4.3.4.3.	Hasil uji t.....	43
4.3.4.4.	Hasil Uji F.....	45
4.4.	Pembahasan.....	45
4.4.1.	Pengaruh Kesadaran wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak.....	45
4.4.2.	Pengaruh Pelayanan perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak.....	46
4.4.3.	Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak.....	46
BAB V SIMPULAN & SARAN		
5.1.	Simpulan	48
5.2.	Saran	49
DAFTAR PUSTAKA		

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	18
Gambar 3.1 Desain Penelitian	20
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas pada Histogram.....	39
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas pada Normal P-Plot	39
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	41

DAFTAR TABEL

	Halaman
Table 1.1 Presentase realisasi SPT Tahun 2018-2022.....	6
Table 3.1 Kepatuhan wajib pajak	21
Table 3.2 Pelayanan Perpajakan.....	22
Table 3.3 Penerimaan Pajak	23
Table 3.4 Skala <i>liker</i>	27
Tabel 4.1 Responden berdasarkan jenis kelamin	33
Tabel 4.2 Responden berdasarkan jenis kelamin	34
Tabel 4.3 Responden berdasarkan usia	34
Table 4.4 Responden berdasarkan Tingkat pendidikan.....	35
Table 4.5 Responden berdasarkan Lama bekerja.....	35
Table 4.6 Responden berdasarkan Pendapatan pertahun	36
Table 4.7 Penelitian deskriptif.....	36
Table 4.8 kesadaran wajib pajak (X1).....	37
Table 4.9 Pelayanan perpajakan (X2)	38
Table 4.10 Penerimaan Pajak (Y).....	38
Table 4.11 Uji Multikolinearitas	40
Table 4.12 Uji Analisis Linear Berganda	42
Table 4.13 Hasil koefisien determinasi	43
Table 4.14 Uji t.....	44
Table 4.15 Uji F.....	45

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 2.1 Penerimaan untuk pajak.....	16
Rumus 3.1 Rumus Slovin.....	24
Rumus 3.2 Program Momen	27
Rumus 3.3 Korelasi Berganda.....	27
Rumus 3.4 Uji Statis t	30
Rumus 3.5 uji statik f	30