

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN,
TRANSPARANSI DAN KUALITAS
PELAYANAN PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

SKRIPSI



**Oleh:
Fri Yohana Aritonang
200810123**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2025**

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN,
TRANSPARANSI DAN KUALITAS
PELAYANAN PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Fri Yohana Aritonang
20081023**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2025**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Fri Yohana Aritonang
NPM : 200810123
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul :

“PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, TRANSPARANSI DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK”

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

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar 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, 24 Januari 2025




Fri Yohana Aritonang

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN,
TRANSPARANSI DAN KUALITAS
PELAYANAN PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

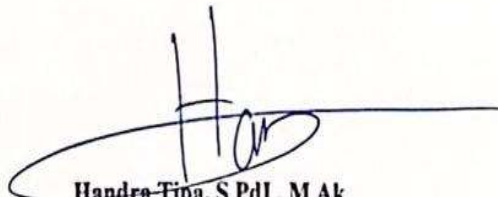
SKRIPSI

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

**Oleh :
Fri Yohana Aritonang
200810123**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera di bawah ini**

Batam, 24 Januari 2025


Handra Tita, S.PdL, M.Ak.,
Pembimbing

ABSTRAK

Penelitian ini ditujukan untuk mengevaluasi dan menguji Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Transparansi dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan. Metode analisis data menggunakan kuantitatif dalam penelitian ini. Jumlah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan tercatat 427.426 yang menjadi populasi dalam penelitian ini. Dengan menggunakan rumus *slovin* sebagai teknik pengambilan sampel. Menggunakan 100 responden yang terdaftar sebagai wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan. Pengumpulan data tersebut menggunakan kuisioner melalui *google form* dengan pengukuran melalui skala *likert*. Olah data menggunakan program SPSS versi 26. Penelitian ini memberikan hasil bahwa dengan parsial, Pengetahuan Perpajakan memiliki dampak positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Adapun Transparansi secara parsial tidak memberikan dampak positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Dan Kualitas Pelayanan Pajak secara parsial memiliki dampak positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Secara simultan Pengetahuan Perpajakan, Transparansi dan Kualitas Pelayanan Pajak memiliki dampak positif dan signifikan pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan.

Kata Kunci: Pengetahuan Perpajakan, Transparansi, Kualitas Pelayanan pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

This study is intended to evaluate and test the Influence of Tax Knowledge, Transparency and Quality of Tax Services on the Compliance of Individual Taxpayers at KPP Pratama Batam Selatan. The data analysis method uses quantitative in this study. The number of taxpayers registered at KPP Pratama Batam Selatan was recorded at 427,426 who became the population in this study. By using the slovin formula as a sampling technique. Using 100 respondents who are registered as taxpayers at KPP Pratama Batam Selatan. The data collection uses a questionnaire through a google form with measurements through a Likert scale.. Data processing using the SPSS version 26 program. This study provides the result that partially, Tax Knowledge has a positive and significant impact on taxpayer compliance. Transparency partially does not have a positive and significant impact on taxpayer compliance. And the Quality of Tax Services partially has a positive and significant impact on taxpayer compliance. Simultaneously, Tax Knowledge, Transparency and Quality of Tax Services have a positive and significant impact on the Compliance of Individual Taxpayers at KPP Pratama Batam Selatan.

Keywords: *Tax Knowledge, Transparency, Service Tax Quality, Taxpayer Compliance*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karuniaNya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik tanpa ada halangan apapun sesuai dengan waktu yang telah di tentukan. Yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi S1 pada program studi Akuntansi di Universitas Putera Batam. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, masih adanya kekurangan maupun kesalahan dalam penulisan. Oleh sebab itu kritik serta saran yang sifatnya membangun dari pembaca diterima dengan besar hati. Bersama segala keterbatasannya, penulis menyadari bahwa tidak akan terwujud skripsi ini tanpa bimbingan, doa dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, dengan kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.i.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Bapak Ronald Wangdra, B.AF., M.Com. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam.
4. Bapak Handra Tipa, S.PdI., M.Ak. selaku dosen pembimbing skripsi.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Kedua orang tua tercinta yang sangat banyak memberikan semangat serta doa kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada teman-temanku Maretta Bahrien dan Karin Legiana atas dukungan dan waktu nya selama pengerjaan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yesus membalas kebaikan dan selalu mencurahkan kasih karunia dan berkat-Nya, Amin.

Batam, 24 Januari 2025

Fri Yohana Aritonang

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR RUMUS	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Batasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
1.6.1 Manfaat Teoritis	10
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Teori Atribusi	12
2.1.2 Pajak	13
2.1.2.1 Pengertian Pajak	13
2.1.2.2 Fungsi Pajak	14
2.1.2.3 Unsur Pajak	15
2.1.2.4 Sistem Pemungutan Pajak	16
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak	17
2.1.4 Pengetahuan Perpajakan.....	18
2.1.5 Transparansi	19
2.1.6 Kualitas Pelayanan	21
2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Kerangka Pemikiran	26
2.4 Hipotesis Penelitian	26
2.4.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak	26
2.4.2 Pengaruh Transparansi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	27
2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak	28
2.4.4 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Transparansi dan Kualitas Pelayanan Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak	28
BAB III	

METODE PENELITIAN	29
3.1 Desain Penelitian.....	29
3.1.1 Variabel Dependen (Variabel Terikat)	30
3.1.2 Variabel Independen (Variabel Bebas)	30
3.2 Populasi Dan Sampel.....	32
3.2.1 Populasi	32
3.2.2 Sampel	32
3.3 Jenis dan Sumber Data	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data	33
3.5 Teknik Analisa Data.....	34
3.6 Analisa Deskriptif	34
3.6.1 Uji Instrumen.....	35
3.6.1.1 Uji Validitas.....	35
3.6.1.2 Uji Reliabilitas.....	35
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	36
3.6.2.1 Uji Normalitas	36
3.6.2.2 Uji Multikolinieritas	36
3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas	37
3.6.3 Uji Regresi Linier Berganda.....	38
3.6.4 Uji Hipotesis.....	39
3.6.4.1 Uji t (Parsial)	39
3.6.4.2 Uji Simultan (Uji f)	40
3.6.4.3 Uji Determinasi (R^2).....	40
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian	41
3.7.1 Lokasi Penelitian	41
3.7.2 Jadwal Penelitian.....	41
BAB IV	
HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Hasil Studi.....	42
4.1.1 Pendeskripsian Umum Objek Studi.....	42
4.1.2 Deskripsi Responden	42
4.1.2.1 Jenis Kelamin.....	42
4.1.2.2 Usia	43
4.1.2.3 Pendidikan Terakhir.....	44
4.1.2.4 Pekerjaan.....	44
4.1.2.5 Status.....	45
4.1.2.6 NPWP	45
4.1.3 Uji Statistik Deskriptif.....	46
4.1.4 Uji Kualitas Data.....	47
4.1.4.1 Uji Validitas Data	47
4.1.4.2 Uji Reliabilitas Data.....	48
4.1.5 Uji Asumsi Klasik.....	48
4.1.5.1 Uji Normalitas.....	48
4.1.5.2 Uji Multikolinearitas	50
4.1.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	51
4.1.6 Uji Regresi Linear Berganda	53

4.1.7	Pengujian Hipotesis	54
4.1.7.1	Uji Parsial (Test t).....	54
4.1.8	Koefisien Determinasi (R ²)	56
4.2	Pembahasan.....	57
4.2.1	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	57
4.2.2	Pengaruh Transparansi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	58
4.2.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	59
4.2.4	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib pajak	59
BAB V		
PENUTUP		61
5.1	Kesimpulan	61
5.2	Saran	62
DAFTAR PUSTAKA		63
LAMPIRAN		
LAMPIRAN I		
LAMPIRAN II		
LAMPIRAN III		

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Rumus 3.1 <i>Slovin</i>	33
Rumus 3. 2 Uji Regresi Linier Berganda	38
Rumus 3. 3 Test t	39

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penerimaan pajak di APBN 2019 – 2023 (dalam triliun).....	3
Tabel 1. 2 Tingkat Kepatuhan WPOP Pratama Batam Selatan	4
Tabel 2. 1 Studi Terdahulu.....	22
Tabel 3. 1 Operasional Variabel Studi	30
Tabel 3. 2 Jadwal Peneliti	41
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	43
Tabel 4. 3 Pendidikan Terakhir	44
Tabel 4. 4 Pekerjaan.....	44
Tabel 4. 5 Status Responden	45
Tabel 4. 6 NPWP.....	45
Tabel 4. 7 Hasil Statistik Deskriptif.....	46
Tabel 4. 8 Uji Validitas	47
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas	48
Tabel 4. 10 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	50
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	51
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas – Uji Glejser.....	52
Tabel 4. 13 Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda	53
Tabel 4. 14 Hasil Uji-t.....	55
Tabel 4. 15 Hasil Uji-F.....	56
Tabel 4. 16 Hasil Uji R ²	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 3. 1 Desain Peneliatin.....	29
Gambar 4. 1 Grafik Histogram.....	49
Gambar 4. 2 Normal P – <i>Plot Of Regression Standardized Residual</i>	49
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heterokedastisitas	52