

**PENGARUH PENGETAHUAN TENTANG PERATURAN PERPAJAKAN DAN
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DENGAN KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING DI KANTOR PELAYANAN PAJAK NGAWI**

SKRIPSI



Oleh :
AisyJuna Cinditia
1613010222/FE/EA

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2020**

**PENGARUH PENGETAHUAN TENTANG PERATURAN PERPAJAKAN DAN
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DENGAN KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING DI KANTOR PELAYANAN PAJAK NGAWI**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Akuntansi**



Oleh :
AisyJuna Cinditia
1613010222/FE/EA

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2020**

SKRIPSI

**PENGARUH PENGETAHUAN TENTANG PERATURAN PERPAJAKAN DAN
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DENGAN KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING DI KANTOR PELAYANAN PAJAK NGAWI**

Disusun Oleh
AisyJuna Cinditia
1613010222/FE/EA

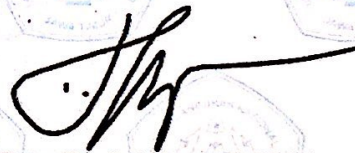
**Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada tanggal: 6 Mei 2020**

Pembimbing Utama



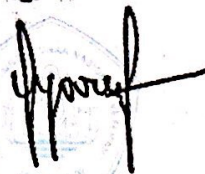
Dr. Hero Priono, SE., M.Si., Ak., CA., CMA
NIP. 196110111992031001

**Tim Penguji
Ketua**



Dra. Ec. Sri Hastuti, M.Si
NIP. 195603181988032001

Anggota



Dra. Ec. Sjarief Hidayat, M.Si
NIP. 196006141988031001

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Prof. Dr. Syamsul Huda, SE, MT
NIP. 195908281990031001

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

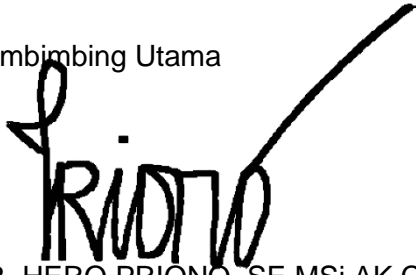
**PENGARUH PENGETAHUAN TENTANG PERATURAN PERPAJAKAN DAN
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DENGAN KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING DI KANTOR PELAYANAN PAJAK NGAWI**

yang diajukan

AisyJuna Cinditia
1613010222/FE/EA

telah diseminarkan dan disetujui untuk menyusun skripsi oleh

Pembimbing Utama



DR. HERO PRIONO, SE,MSi,AK,CA,CMA
NIP. 1961.10.11.19.920.310.01

Tanggal:

Mengetahui
Koordinator Program Studi



Dra. Ec. Sari Andayani, M.Aks, CMA
NIP. 1966011 199203 2001

LEMBAR PENGESAHAN

USULAN PENELITIAN

PENGARUH PENGETAHUAN TENTANG PERATURAN PERPAJAKAN DAN
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DENGAN KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING DI KANTOR PELAYANAN PAJAK NGAWI

Yang Diajukan

Aisyjuna Cinditia

1613010222

telah disetujui untuk diseminarkan oleh

Dosen Pembimbing




DR. HERO PRIONO, SE,MSi,AK,CA,CMA

NIP. 1961.10.11.19.920.310.01

Tanggal: 18 Desember 2019

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Akuntansi



Dra. Ec. Sari Andayani, M.Aks., CMA

NIP. 1966011 199203 2001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH PENGETAHUAN TENTANG PERATURAN PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA NGAWI”** skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak) pada program studi S1 Program Studi Akuntansi di Universitas Pembangunan Nasional Jawa Timur.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini dapat terlaksana berkat adanya bantuan, bimbingan dan nasihat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Prof. Dr. Syamsul Huda, SE,MT selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Dra. Ec. Endah Susilowati.,M.Si selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Dra. Ec. Sari Andayani, M.Aks, CMA selaku Koordinator Program Studi.
5. Bapak Dr. Hero Priono,S.E.,M.Si.,Ak.,C.A.,C.M.A selaku dosen pembimbing atas kesabaran, motivasi dan kesediaan beliau memberikan bimbingan dan pengarahan selama penulisan skripsi.

6. Bapak atau Ibu Dosen Pengajar Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas “Veteran” Jawa Timur yang telah banyak membantu selama menempuh pendidikan ini.
7. Teristimewa untuk orangtua tercinta, Abi dan Mama serta kakak yang selalu membimbing, menemani dan memotivasi penulis dengan penuh kesabaran, kasih sayang yang tak terhingga, dan juga mendukung penulis untuk menyelesaikan skripsi baik secara moril maupun materiil.
8. Nanda Syavilla Pramita yang telah menemani dan memberikan support dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat penulis; Naudia Galih Daru Kartika dan Cyndya Nandhany yang selalu menemani, memotivasi, dan memberikan support kepada penulis.
10. Teman-teman Kesayangan Ortu; Rizka, Dini, Siril, Freshee, Alfiah, dan Ogi yang telah menemani dan berjuang bersama dalam menyelesaikan skripsi
11. Teman Kost; Dinda dan Tesha yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi.
12. Segenap kepengurusan HMAK Kabinet Bersatu yang telah memberikan pelajaran berharga tentang arti saling menghargai dan bekerja sama.
13. Keluarga besar HMAK UPN "Veteran" Jawa Timur yang telah memberikan banyak ilmu selama masa- masa perkuliahan.
14. Para responden yang telah sangat membantu atas terselesaikannya skripsi ini.
15. Semua pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan tugas akhir skripsi ini yang tidak bisa sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini banyak terdapat kekurangan. Untuk itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Akhirnya, dengan segala keterbatasan yang penulis miliki semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak umumnya dan penulis pada khususnya.

Surabaya, 2 Januari 2020

Penulis

Aisyjuna Cinditia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Penelitian Terdahulu.....	10
2.2. Landasan Teori.....	26
2.2.1. Dasar-Dasar Pajak	26
2.2.1.1. Pengertian Pajak	26
2.2.1.2. Fungsi Pajak.....	27
2.2.1.3. Pengelompokan Pajak.....	27
2.2.1.4. Sistem Pemungutan Pajak	29
2.2.1.5. Hambatan Pemungutan Pajak.....	29
2.2.1.6. Tarif Pajak	30
2.2.1.7. Surat Pemberitahuan (SPT)	31
2.2.2. Pajak Penghasilan.....	31

2.2.2.1.	Wajib Pajak	31
2.2.2.2.	Subjek Pajak	31
2.2.2.3.	Objek pajak	32
2.2.2.4.	Tarif pajak.....	32
2.2.3.	Kepatuhan Wajib Pajak	32
2.2.4.	Kemauan Membayar Pajak	34
2.2.5.	Pengetahuan tentang Peraturan Perpajakan	35
2.2.6.	Pelayanan Fiskus	36
2.3.	Teori Kepatuhan (<i>Compliance Theory</i>).....	37
2.4.	Hubungan antar variabel	38
2.4.1.	Pengaruh pengetahuan peraturan perpajakan terhadap kemauan membayar pajak.....	38
2.4.2.	Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kemauan membayar pajak	39
2.4.3.	Pengaruh pengetahuan peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi	40
2.4.4.	Pengaruh pelayan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi	41
2.4.5.	Pengaruh kemauan membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi	42
2.4.6.	Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kemauan membayar pajak	43
2.4.7.	Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kemauan membayar pajak	44
2.5.	Diagram Kerangka Pemikiran	45
2.6.	Hipotesis.....	46
BAB III METODE PENELITIAN.....		47
3.1.	Jenis dan Objek Penelitian	47
3.2.	Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel	47
3.2.1.	Definisi operasional	48

3.2.1.1.	Variabel Independen	48
3.2.1.2.	Variabel Dependen.....	48
3.2.1.3.	Variabel Intervening.....	48
3.3.	Pengukuran variabel.....	49
3.3.1.	Variabel independen.....	49
3.3.2.	Variabel dependen	50
3.3.3.	Variabel intervening.....	51
3.4.	Teknik Penentuan Populasi dan Sampel	52
3.4.1.	Populasi	52
3.4.2.	Sampel.....	53
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.5.1.	Jenis Data	55
3.5.2.	Sumber Data	55
3.5.3.	Teknik Pengumpulan Data	55
3.6.	Teknik Analisis Dan Uji Hipotesis.....	56
3.6.1.	Analisis Deskriptif	56
3.6.2.	Analisis <i>Outer Model</i>	56
3.6.3.	Anallisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	58
3.6.4.	Uji Hipotesis	59
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	60
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian.....	60
4.1.1.	Sejarah Singkat KPP Pratama Ngawi	60
4.1.2.	Visi dan Misi KPP Pratama Ngawi	62
4.1.3.	Struktur Organisasi KPP Pratama Ngawi.....	63
4.2.	Deskripsi Hasil Penelitian	66
4.2.1.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	66

4.2.2.	Gambaran Umum Penelitian.....	67
4.2.2.1.	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	67
4.2.2.2.	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
4.2.2.3.	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	69
4.2.3.	Pengetahuan Peraturan Perpajakan (X_1).....	70
4.2.4.	Pelayanan Fiskus (X_2)	71
4.2.5.	Kemauan Membayar Pajak (Z)	72
4.2.6.	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	73
4.3.	Analisis Data	74
4.3.1.	Menilai <i>Outer Model (Measurement Model)</i>	74
4.3.1.1.	Uji Validitas.....	77
4.3.1.1.1.	<i>Convergent Validity</i>	77
4.3.1.1.2.	<i>Discriminant Validity</i>	79
4.3.1.2.	Uji Reliabilitas	81
4.3.1.2.1.	<i>Composite Reliability Dan Average Variance Extracte (AVE)</i>	81
4.3.2.	Pengujian <i>Inner Model (Structural Model)</i>	82
4.3.3.	Uji Hipotesis	83
4.4.	Pembahasan	90
4.4.1.	Pengaruh Pengetahuan Peraturan Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak.....	90
4.4.2.	Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kemauan Membayar Pajak	91
4.4.3.	Pengaruh Pengetahuan Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	91
4.4.4.	Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	92

4.4.5.	Pengaruh Kemauan Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	93
4.4.6.	Pengaruh Pengetahuan Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Melalui Kemauan Membayar Pajak	94
4.4.7.	Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Melalui Kemauan Membayar Pajak.....	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		96
5.1.	Kesimpulan.....	96
5.2.	Saran.....	98
5.3.	Keterbatasan Penelitian.....	99
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persentase Kepatuhan Wajib Pajak	3
Tabel 2.1 Perbedaan Dan Persamaan Penelitian Terdahulu Dan Sekarang	19
Tabel 2.2 Tarif Pajak Peghasilan WPOP	32
Tabel 4.1 Distribusi Kuesioner Penelitian	67
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	67
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	69
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Terhadap Variabel X_1	70
Tabel 4.6 Deskripsi Responden Terhadap Variabel X_2	71
Tabel 4.7 Deskripsi Responden Terhadap Variabel Z	72
Tabel 4.8 Deskripsi Responden Terhadap Variabel Y	73
Tabel 4.9 <i>Outer Loading (Measurement Model)</i> Langkah Satu	74
Tabel 4.10 <i>Outer Loading (Measurement Model)</i> Langkah Dua	76
Tabel 4.11 Uji <i>Convergent Validity</i>	78
Tabel 4.12 Nilai <i>Cross Loading</i>	79
Tabel 4.13 Nilai <i>Composite Reliability</i> Dan AVE	81
Tabel 4.14 <i>Structural Model Specification</i>	82
Tabel 4.15 Uji Hipotesis Berdasarkan <i>Path Coefficient</i>	84
Tabel 4.16 Hasil Analisis Hipotesis	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kerangka Pemikiran.....	45
Gambar 4.1 bagan struktur organisasi KPP pratama	63
Gambar 4.2 <i>outer loading (measurement model)</i> langkah satu	75
Gambar 4.3 <i>outer loading (measurement model)</i> langkah dua	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Balasan Penelitian
Lampiran 2	Lembar Kuesioner
Lampiran 3	Tabulasi Kuesioner
Lampiran 4	<i>Outer Loading (Measurement Model) Langkah Satu</i>
Lampiran 5	<i>Outer Loading (Measurement Model) Langkah Dua</i>
Lampiran 6	<i>Model Outer Loading (Measurement Model) Langkah Satu</i>
Lampiran 7	<i>Model Outer Loading (Measurement Model) Langkah Dua</i>
Lampiran 8	<i>Uji Convergent Validity</i>
Lampiran 9	<i>Uji Discriminant Validity (Nilai Cross Loading)</i>
Lampiran 10	<i>Composite Reliability dan Average Variance Extracted (AVE)</i>
Lampiran 11	<i>Structural Model Specification</i>
Lampiran 12	<i>Uji Hipotesis Berdasarkan Path Coefficient</i>

**PENGARUH PENGETAHUAN PERATURAN PERPAJAKAN DAN
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DENGAN KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA NGAWI**

ABSTRAK

Pajak merupakan penerimaan Negara yang mempunyai peranan cukup penting dalam menompang perekonomian Negara. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berupaya memaksimalkan penerimaan pajak dengan diberlakukannya *self-assesment system* dalam pemungutan pajak, dalam hal ini faktor kepatuhan dan kemauan memiliki peran yang penting. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ngawi merupakan unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak yang mendukung terwujudnya wajib pajak yang patuh dalam membayar pajak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan kemauan membayar pajak sebagai variabel intervening.

Metode penelitian ini menggunakan metode korelasional dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data dan uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan *Partial Least Squares*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan kemauan membayar pajak. Pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh kepatuhan wajib pajak, namun memiliki pengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Kemauan membayar pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, kemauan membayar pajak tidak dapat memediasi pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Kemauan, Kepatuhan, *self-assesment system*

**PENGARUH PENGETAHUAN PERATURAN PERPAJAKAN DAN
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DENGAN KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA NGAWI**

ABSTRACT

Tax is a state revenue that has an important role in boosting the country's economy. The Directorate General of Tax (DGT) seeks to maximize tax revenue by implementing a self-assessment system in tax collection, in this case the factor of compliance and willingness has an important role. The primary tax service office of ngawi is a work unit of the directorate general of taxes that supports the realization of compliant taxpayers in paying taxes. The purpose of this study is to examine the knowledge of taxation and fiscal services to the compliance of individual taxpayers and the willingness to pay taxes as an intervening variable.

This research method uses the correlational method with quantitative approaches. Data collection techniques using a questionnaire. Data analysis techniques and hypothesis testing in this study using Partial Least Squares.

The results of this study show that tax knowledge has an influence on taxpayer compliance and willingness to pay taxes. The tax authorities do not affect taxpayer compliance, but have an influence on taxpayers' willingness to pay. Willingness to pay taxes has no effect on taxpayer compliance. In addition, the willingness to pay taxes cannot mediate tax knowledge and tax authorities to taxpayer compliance.

Keywords: *Tax, Taxation Knowledge, Fiscus Services, Willingness, Compliance, self-assessment system*