

SKRIPSI

PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, PEMAHAMAN PERATURAN

PERPAJAKAN, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP

KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan

Yang Terdaftar di KPP Pratama Barabai)



Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Dalam Memperoleh

Gelar Sarjana Akuntansi

Oleh:

NIKEN AYU WULANDARI

NIM. 2010313220033

PROGRAM STUDI: AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

BANJARMASIN

2024

LEMBAR LEGALITAS

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

**(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan Yang
Terdaftar di KPP Pratama Barabai)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

NIKEN AYU WULANDARI

NIM. 2010313220033

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 01 Oktober 2024
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Dosen Pembimbing,



Norlena, S.E., MSA, Ak. CA
NIP. 19670429 199503 2 001

Dosen Penguji I,



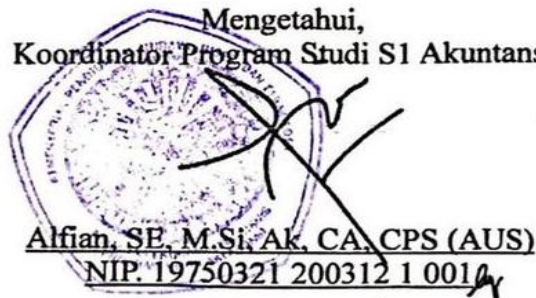
H. Rano Wijaya, SE, M.Si, M.Fin.
CMA (Aus), CBV, CIBA
NIP. 19750504 200012 1 001

Dosen Penguji II,



Yohana Yustika Sari, SE, MSA
NIP. 19830820 200501 2 001

Mengetahui,
Koordinator Program Studi S1 Akuntansi



Alfian, SE, M.Si, Ak. CA, CPS (AUS)
NIP. 19750321 200312 1 001

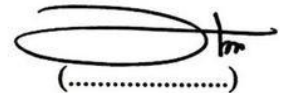
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Nama Mahasiswa : Niken Ayu Wulandari
NIM : 2010313220033
Judul Skripsi : Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Peraturan
Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan
Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak
Orang Pribadi Non Karyawan Yang Terdaftar di KPP
Pratama Barabai)
Mata Kuliah Pokok : Perpajakan
Ujian Dilaksanakan : Selasa, 01 Oktober 2024 Pukul 10.00-12.00

TIM PENGUJI

Pembimbing : Norlena, S.E, MSA, Ak, CA



(.....)

Penguji I : H. Rano Wijaya, SE, M.Si, M.Fin, CMA (Aus),
CBV, CIBA



(.....)

Penguji II : Yohana Yustika Sari, SE, MSA



(.....)

BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

Berdasarkan hasil ujian yang telah dilaksanakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat:

Nama Mahasiswa : Niken Ayu Wulandari
NIM : 2010313220033
Judul Skripsi : Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan Yang Terdaftar di KPP Pratama Barabai)
Hari, Tanggal Ujian : Selasa, 01 Oktober 2024
Waktu, Tempat : 10.00-12.00 di Ruang Sidang 2 Gedung PG

Dengan ini telah melakukan perbaikan skripsi berdasarkan saran Tim Penguji. Demikian berita acara perbaikan skripsi yang telah mendapatkan persetujuan.

Banjarmasin, 01 Oktober 2024

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

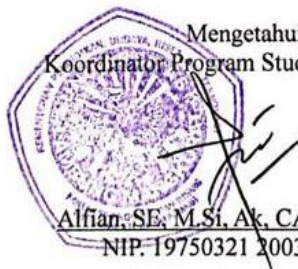
Mahasiswa



Norlena, S.E, MSA, Ak, CA
NIP. 19670429 199503 2 001

Niken Ayu Wulandari
NIM. 2010313220033

Mengetahui,
Koordinator Program Studi S1 Akuntansi



Alfian, SE, M.Si, Ak, CA, CPS (AUS)
NIP. 19750321 200312 1 001

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian yang telah saya lakukan. Segala kutipan dan bantuan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun juga. Apabila di kemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima akibat hukum dan ketidakbenarana pernyataan tersebut.

Banjarmasin, 20 Juli 2024
Yang membuat pernyataan,



Niken Ayu Wulandari
NIM. 2010313320033

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan Yang Terdaftar di KPP Pratama Barabai)” ini akhirnya dapat selesai tepat waktu.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan dan memperoleh gelar pada jenjang sarjana (S1) Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas peran dari berbagai pihak yang senantiasa memberikan do’a, bantuan, dukungan, bimbingan, arahan, motivasi, semangat, dan nasihat kepada penulis dalam menyelesaikan karya tulis ini. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin beserta jajaran.
2. Bapak Prof. Dr. H. Ahmad Yunani, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat beserta jajaran.
3. Bapak H. Alfian, SE, M.Si, Ak, CA, CPS (Aus) selaku Koordinator Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat sekaligus dosen pembimbing skripsi penulis.

4. Bapak H. Rano Wijaya, SE, M.Si, M. Fin, CMA (Aus), CBV, CIBA juga selaku Dosen Penasihat Akademik yang telah memberikan bimbingan serta arahan selama perkuliahan.
5. Ibu Norlena, SE, MSA, Ak, CA selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa sabar dalam memberikan arahan, bimbingan, motivasi, saran dan bantuan dalam proses penyusunan skripsi ini. Semoga panjang umur, selalu diberikan kesehatan lahir dan batin, kemurahan rezeki, dan kemudahan dalam berbagai urusan.
6. Bapak H. Rano Wijaya, SE, M.Si, M.Fin, CMA (Aus), CBV, CIBA selaku Dosen Penguji I dan Ibu Yohana Yustika Sari, SE, MSA selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan saran dan masukan saat pelaksanaan sidang skripsi, sehingga karya tulis ini menjadi jauh lebih baik dari sebelumnya.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung mangkurat yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan selama proses perkuliahan.
8. Seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat yang telah membantu selama proses perkuliahan serta selama melakukan penulisan skripsi ini.
9. Seluruh pihak KPP Pratama Barabai yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan memberikan data-data yang diperlukan terkait dengan penelitian skripsi ini.
10. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu mengisi kuesioner penelitian ini.

11. Orang tua penulis Bapak Suradi, S. Pd dan Ibu Suratmi yang telah membesarkan dan mendidik dengan sebaik mungkin yang selalu memberikan doa, bimbingan, dan menjadi motivasi bagi penulis untuk menyelesaikan pendidikan.
12. Kakak tercinta Shinta Dewi Alfandari, S. Pd dan Suami M. Rezki Rahmatullah, A.Md serta adik tercinta Bagas Tri Ananda Nugroho yang senantiasa memberikan dukungan baik moril maupun materiil, terima kasih juga atas segala motivasi dan semangat yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studi sampai sarjana.
13. Kedua keponakan tersayang Zia Nafiza Qadriya dan Qiana Azzahra Alfatunnisa yang senantiasa memberikan kebahagiaan kepada penulis dengan berbagai tingkah lucunya. Semoga selalu sehat, ceria, dan tumbuh menjadi gadis yang cerdas dan baik hati.
14. Seluruh teman-teman seperjuangan Mahasiswa S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin angkatan 2020.
15. Sahabat-sahabat penulis yaitu Lamida Sari, Nur Alifia Ratu Ageng Lestari, Sendy Mariska, Norlaila Magfirah, Novia Aida Rahman, Nur Hajena, Ainayah Diva Maharani, Gendis Siti Hatmanti, Mahlinda, yang sudah membantu dan selalu kebersamai keseharian penulis, selalu bersedia direpotkan, tempat penulis berkeluh kesah, tempat peneliti mendapatkan kebahagiaan, serta sebagai partner dalam suka maupun duka. Terima kasih untuk semua yang pernah diberikan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

16. Semua pihak yang turut memberikan semangat dan dukungan serta motivasi yang namanya tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

17. Terakhir, kepada diri saya sendiri, Niken Ayu Wulandari. Terima kasih sudah berjuang dan bertahan sejauh ini. Terima kasih karena tidak menyerah sesulit apapun rintangan dan tetap memilih untuk melanjutkan perjuangan selama perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini. Apresiasi sebesar-besarnya karena bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena tetap menjadi diri sendiri setiap saat dan selalu berusaha melakukan yang terbaik. Terima kasih telah hadir di dunia, meskipun tidak sedikit yang tidak ikut serta dalam merayakan dirimu, namun selalu bersyukur bahwa orang-orang yang merayakanmu dan bersyukur dengan bahagia atas kehadiranmu tidak kalah banyaknya. Terima kasih tetap memilih hidup untuk merayakan dirimu sampai di titik ini. Walaupun seringkali merasa putus asa atas apa yang sedang diusahakan, tetaplah menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah untuk mencoba. Berbahagialah selalu dimana pun engkau berada ya, rayakan selalu kehadiranmu didunia ini tentang segala hal yang mem buatmu merasa hidup. Pastikan jiwamu selalu menjadi hal-hal baik yang akan selalu bermanfaat bagi alam semesta.

Penulis sadari penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, masih banyak kekurangan dan keterbatasan baik dari segi penyajian dan dari segi pembahasan materi. Kritik dan saran yang membangun penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini, serta peneliti selanjutnya dapat lebih menyempurnakan penelitian ini.

Banjarmasin, 20 September 2024

Penulis,

Niken Ayu Wulandari

ABSTRACT

Niken Ayu Wulandari (2024). *"The Effect of Taxation Socialization, Understanding of Tax Regulations, and Tax Officer Services on Individual Taxpayer Compliance (An Empirical Study on Non-Employee Individual Taxpayers Registered at KPP Pratama Barabai)"*

Supervisor: Norlena, SE, MSA, Ak, CA

This research was conducted to identify and analyze the effect of taxation socialization, understanding of tax regulations, and tax officer services on the compliance of non-employee individual taxpayers. The independent variables in this study were taxation socialization, understanding of tax regulations, and tax officer services, while the dependent variable was the compliance of non-employee individual taxpayers.

This research was a causal associative study using a quantitative method. The population in this study consisted of non-employee individual taxpayers registered at KPP Pratama Barabai. The sample was selected using purposive sampling, with a total of 100 individual taxpayers determined by the Slovin formula. The primary data used in this study were obtained through questionnaires and analyzed using IBM SPSS Statistics. The data analysis technique applied was multiple linear regression analysis.

The results of this study show that taxation socialization and understanding of tax regulations affect the compliance of non-employee individual taxpayers. However, tax officer services do not affect the compliance of non-employee individual taxpayers.

Keywords: *Taxation Socialization, Understanding of Tax Regulations, Tax Officer Services, Taxpayer Compliance, Non-Employee Individual Taxpayers.*

ABSTRAKSI

Niken Ayu Wulandari (2024). “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan Yang Terdaftar di KPP Pratama Barabai)”

Pembimbing : Norlena, SE, MSA, Ak, CA

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sosialisasi perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan. Variabel independen pada penelitian ini adalah sosialisasi perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan, dan pelayanan fiskus. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan.

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal dengan metode kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi non karyawan yang terdaftar di KPP Pratama Barabai. Sampel diambil dengan menggunakan teknik purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi dengan rumus Slovin. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner dan dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan. Sedangkan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan.

Kata Kunci : Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Kepatuhan Wajib Pajak, Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
LEMBAR LEGALITAS	i
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	ii
BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRACT.....	x
ABSTRAKSI	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.5 Sistematika Pembahasan.....	14
BAB II.....	16
TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Landasan Teori.....	16
2.1.1 Teori Atribusi (<i>Atribution Theory</i>).....	16
2.1.2 Pajak.....	18
2.1.3 Wajib Pajak	24

2.1.4	Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan	27
2.1.5	Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)	29
2.1.6	Surat Pemberitahuan (SPT).....	30
2.1.7	Sosialisasi Perpajakan	31
2.1.8	Pemahaman Peraturan Perpajakan	33
2.1.9	Pelayanan Fiskus	36
2.1.10	Kepatuhan Wajib Pajak	39
2.2	Hasil Penelitian Sebelumnya	42
BAB III		49
KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS.....		49
3.1	Kerangka Konseptual.....	49
3.2	Model Penelitian	52
3.3	Hipotesis	52
3.3.1	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan.....	52
3.3.2	Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan	53
3.3.3	Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan.....	55
BAB IV		56
METODOLOGI PENELITIAN.....		56
4.1	Ruang Lingkup Penelitian	56
4.2	Jenis Penelitian	56
4.3	Tempat/Lokasi Penelitian.....	57
4.4	Unit Analisis	57
4.5	Populasi dan Sampel.....	57
4.6	Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	59

4.7	Teknik Pengumpulan Data	66
4.8	Teknik Analisis Data	67
BAB V		74
HASIL DAN PEMBAHASAN		74
5.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	74
5.1.1	Sejarah Terbentuknya KPP Pratama Barabai	74
5.1.2	Visi dan Misi KPP Pratama Barabai	75
5.1.3	Struktur Organisasi KPP Pratama Barabai	76
5.2	Hasil dan Analisis	79
5.2.1	Karakteristik Responden	80
5.2.2	Statistik Deskriptif	84
5.2.3	Deskripsi Variabel Penelitian	85
5.2.4	Uji Kualitas Data	90
5.2.5	Uji Asumsi Klasik	94
5.2.6	Analisis Regresi Linear Berganda	97
5.2.7	Uji Fit Model	99
5.2.8	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	100
5.2.9	Uji Hipotesis (Uji Statistik t)	101
5.2.10	Pembahasan Hasil Penelitian	103
5.2.11	Implikasi Penelitian	109
5.2.12	Keterbatasan Penelitian	110
BAB VI		112
KESIMPULAN DAN SARAN		112
6.1	Kesimpulan	112
6.2	Saran	113
DAFTAR PUSTAKA		114

LAMPIRAN.....	117
KUESIONER PENELITIAN.....	118
Statistik Deskriptif Karakteristik Responden.....	133
Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	134
Uji Validitas.....	136
Uji Reliabilitas	140
Uji Asumsi Klasik	142
Analisis Regresi Linear Berganda.....	144
Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	145
Uji Fit Model.....	145
Uji Statistik T	145

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	5
Tabel 1. 2	7
Tabel 2. 1	42
Tabel 4. 1	61
Tabel 4. 2	62
Tabel 4. 3	64
Tabel 4. 4	65
Tabel 5. 1	80
Tabel 5. 2	81
Tabel 5. 3	82
Tabel 5. 4	83
Tabel 5. 5	83
Tabel 5. 6	84
Tabel 5. 7	86
Tabel 5. 8	86
Tabel 5. 9	87
Tabel 5. 10	88
Tabel 5. 11	89
Tabel 5. 12	91
Tabel 5. 13	91
Tabel 5. 14	92
Tabel 5. 15	92
Tabel 5. 16	93
Tabel 5. 17	94
Tabel 5. 18	95
Tabel 5. 19	96
Tabel 5. 20	97
Tabel 5. 21	98
Tabel 5. 22	100
Tabel 5. 23	101
Tabel 5. 24	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1	51
Gambar 3. 2	52
Gambar 5. 1	76