

**PENGARUH PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN PERATURAN
PAJAK, PELAYANAN FISKUS, PERSEPSI EFEKTIVITAS
SISTEM PERPAJAKAN, TINGKAT KEPERCAYAAN
SISTEM PEMERINTAHAN DAN HUKUM TERHADAP
KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK**



**OLEH:
NILAWATI ROSITA DEWI
52417023**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
(KAMPUS KOTA MADIUN)
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
2021**

**PENGARUH PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN PERATURAN
PAJAK, PELAYANAN FISKUS, PERSEPSI EFEKTIVITAS
SISTEM PERPAJAKAN, TINGKAT KEPERCAYAAN
SISTEM PEMERINTAHAN DAN HUKUM TERHADAP
KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

Kampus Kota Madiun

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

Program Studi Akuntansi

OLEH:

Nilawati Rosita Dewi

52417023

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
(KAMPUS KOTA MADIUN)
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK,
PELAYANAN FISKUS, PERSEPSI EFEKTIVITAS SISTEM PERPAJAKAN,
TINGKAT KEPERCAYAAN SISTEM PEMERINTAHAN DAN HUKUM
TERHADAP KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK**

**OLEH:
NILAWATI ROSITA DEWI
52417023**

**Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
Oleh Pembimbing**

Pembimbing I



**Sri Rustivaningsih, S.E., M.Si., Ak., CA
NIDN 0711116902**

Tanggal: 27 Mei 2021

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh : Nilawati Rosita Dewi NIM : 52417023
Telah diuji pada tanggal 10 Juni 2021 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji



(Sri Rustyaningsih, S.E., M.Si., Ak., CA
NIDN 0711116902

Mengetahui,

Dekan Fakultas Bisnis



Dr. Loviticus Lasdi, MM., Ak., CA., CPA
NIDN 0713097203

Ketua Program Studi



Intari Imanuela, S.E., M.SA.
NIDN 0724127401

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nilawati Rosita Dewi

NIM : 52417023

Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Pajak, Pelayanan Fiskus, Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan, Tingkat Kepercayaan Sistem Pemerintahan dan Hukum Terhadap Kemauan Membayar Pajak.

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ ditampilkan diinternet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang – Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Madiun, 02 Juni 2021

Yang Menyatakan


METERAI
TEMPEL
F9ECAJX070883440

Nilawati Rosita Dewi

NIM 52417023

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Ya Allah berilah manfaat ilmu yang engkau ajarkan kepadaku dan ajarilah aku ilmu yang bermanfaat bagiku serta tambahkanlah aku ilmu.”

(Shahih: HR. At Tirmidzi no.3599)

“Dua ambisi yang tidak pernah kenyang, yaitu ambisi ilmu tidak akan kenyang dan ambisi dunia tidak akan kenyang.”

(HR. Al-Hakim no.312)

Persembahan

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

1. Bapak dan Ibu yang selalu mendoakan, mendukung dan memotivasi setiap langkahku dalam menggapai mimpi.
2. Kakak dan keluarga tersayang
3. Seluruh rekan – rekan yang telah membantu dan memberikan saran untuk kelancaran dalam penulisan skripsi ini

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang senantiasa melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis diberikan kesempatan dan kemampuan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul : **Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Pajak, Pelayanan Fiskus, Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan, Tingkat Kepercayaan Sistem Pemerintahan Dan Hukum Terhadap Kemauan Membayar Pajak**. Skripsi ini disusun dan diajukan sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun.

Penulisan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa adanya bantuan dan kerjasama dari pihak lain. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar – besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih khususnya kepada :

1. Puji syukur kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat yang diberikan dalam melancarkan, memudahkan dan memberikan kekuatan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Sri Rustiyarningsih, S.E.,M.Si.,Ak.,CA. Selaku Wakil Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Madiun dan selaku dosen pembimbing yang telah memberikan dukungan dan bimbingan sehingga skripsi saya dapat terselesaikan dengan baik.
3. Ibu Intan Immanuela, S.E.,M.SA. Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Kampus Kota Madiun Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun.
4. Agustinus Mujilan, S.E.,M.Sc. Selaku Wali Studi Program Studi Akuntansi Angkatan Tahun 2017 yang telah memberikan dukungan serta arahan sehingga skripsi saya dapat terselesaikan dengan baik.

5. Bapak dan Ibu Dosen serta staf Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun yang telah memberikan dukungan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Orang tua saya, Bapak Sofyan Hadi dan Ibu Suhariyati tersayang yang telah memberikan dukungan, doa dan perhatian kepada saya.
7. Kakak tersayang M. Zainal Arifin dan Widya Mariana yang selalu memberikan semangat dan doa dalam menyelesaikan skripsi ini. Adikku tersayang Aksalino, Ajeng, Akbar, Adrian, Rizal, Kevin, Kezia, dan Keyra yang telah menghibur. Keluargaku yang selalu memberikan doa dan dukungan.
8. Sahabat – sahabatku, Ekalia Ambar, Nindia Pramesti, Devy Putri, Denny Rahmawati, Siti Rinawati, Muzayanna, Rodliyatul, Puspita Anjaswati yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam mengerjakan skripsi ini.
9. Teman – teman Program Studi Akuntansi angkatan tahun 2017 terimakasih telah bertumbuh bersama.
10. Penyemangatku setiap saat, Moch. Iqbal Sayfrudin. Terimakasih telah menemani, memberikan perhatian, dukungan serta bantuan dan doa selama pengerjaan skripsi ini.
11. Semua pihak yang membantu penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terima kasih untuk semuanya.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna oleh karena keterbatasan dan pengetahuan yang penulis dapatkan, oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mohon maaf atas segala kekurangan. Penulis mengharap kritik dan saran yang membangun guna penyempurnaan penulisan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai informasi bagi semua yang membutuhkan.

Madiun, 02 Juni 2021

Penulis

Nilawati Rosita Dewi

DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 PERUMUSAN MASALAH.....	4
1.3 TUJUAN PENELITIAN.....	4
1.4 MANFAAT PENELITIAN.....	4
1.5 SISTEMATIKA PENULISAN LAPORAN.....	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 LANDASAN TEORI.....	6
2.1.1 PENGERTIAN PAJAK.....	6
2.1.2 Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas.....	7
2.1.3 Teori Atribusi.....	7
2.1.4 Teori Motivasi.....	9
2.1.5 Kemauan Membayar Pajak.....	9
2.1.6 Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan.....	10
2.1.7 Pelayanan Fiskus.....	10
2.1.8 Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan.....	10

2.1.9 Tingkat Kepercayaan Sistem Pemerintahan dan Hukum	11
2.2 Penelitian Terdahulu	11
2.3 Pengembangan Hipotesis	13
2.3.1 Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman tentang Peraturan Pajak terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas	13
2.3.2 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas	13
2.3.3 Pengaruh Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas	14
2.3.4 Pengaruh Tingkat Kepercayaan Sistem Pemerintahan dan Hukum terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas	15
2.4 Model Konseptual	17
BAB III. METODE PENELITIAN	18
3.1 Desain Penelitian	18
3.2 Identifikasi, Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	18
3.2.1 Identifikasi Variabel	18
3.2.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	18
3.3 Jenis dan Sumber Data	22
3.4 Metode Pengumpulan Data	22
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Penyampelan	22
3.6 Analisis Data	23
3.6.1 Statistik Deskriptif	23
3.6.2 Uji Validitas	24
3.6.3 Uji Reliabilitas	24
3.6.4 Uji Asumsi Klasik	24
3.6.5 Uji Koefisien Determinasi	25
3.6.6 Uji T	25
BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Gambaran Umum Responden	27

4.2	Deskripsi Data.....	28
4.3	Hasil Penelitian	29
4.3.1	Statistik Deskriptif	29
4.3.2	Uji Kualitas Data.....	31
4.3.2.1	Uji Validitas	31
4.3.2.2	Uji Reliabilitas.....	31
4.3.3	Uji Asumsi Klasik.....	33
4.3.3.1	Uji Normalitas	33
4.3.3.2	Uji Multikolinearitas.....	33
4.3.3.3	Uji Heteroskedastisitas	34
4.3.4	Uji Hipotesis	34
4.3.4.1	Persamaan Regresi.....	34
4.3.4.2	Koefisien Determinasi (R ²)	36
4.3.4.3	Uji Signifikansi Parsial (Uji T).....	37
4.3.4.4	Uji F	37
4.4	Pembahasan	38
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN		42
5.1	Kesimpulan.....	42
5.2	Keterbatasan	42
5.3	Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA.....		44

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	27
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	27
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Per Tahun	28
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha dan/atau Pekerjaan Bebas.....	28
Tabel 4.5. Rincian Data Kuesioner	29
Tabel 4.6. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	29
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas.....	32
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas.....	33
Tabel 4.9. Hasil Uji Normalitas.....	33
Tabel 4.10. Hasil Uji Multikolinieritas.....	33
Tabel 4.11. Uji Glejser.....	34
Tabel 4.12. Hasil Uji Regresi.....	36
Tabel 4.13. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	36
Tabel 4.14. Hasil Uji F.....	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Penelitian.....	17
-----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Jawaban Responden
- Lampiran 3. Hasil Uji Statistik Deskriptif
- Lampiran 4. Hasil Uji Validasi
- Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 6. Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 8. Hasil Uji Multikolinearitas
- Lampiran 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)
- Lampiran 10. Hasil Uji T
- Lampiran 11. Hasil Uji F

ABSTRAK

Pajak merupakan salah satu sektor penerimaan negara yang memiliki peran penting yang diharapkan semakin meningkat dari tahun ke tahun. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak, pelayanan fiskus, persepsi efektivitas sistem perpajakan, tingkat kepercayaan sistem pemerintahan dan hukum terhadap kemauan membayar pajak. Penelitian ini menggunakan 100 responden yaitu wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha dan/atau pekerjaan bebas terdaftar di KPP Pratama Madiun. Metode yang digunakan *convenience sampling* dan *purposive sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak dan persepsi efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Sedangkan pelayanan fiskus dan tingkat kepercayaan sistem pemerintahan dan hukum tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Kata kunci : kemauan membayar, pelayanan fiskus, persepsi efektivitas, tingkat kepercayaan, wajib pajak.

ABSTRACT

Tax is one of the sectors of state revenue that has an important role which is expected to increase from year to year. This study aims to determine the effect of knowledge and understanding of tax regulations, perceptions of the effectiveness of the taxation system, the level of trust in the government and legal systems on tax taxes. This study uses 100 respondents, namely individual taxpayers who have businesses and/or jobs registered at KPP Pratama Madiun. The method used was convenience sampling and purposive sampling. The analysis technique used is multiple linear regression. The results showed that knowledge and understanding of taxes and perceptions of the effectiveness of the taxation system were significantly positive on willingness to pay taxes. Fiscal services and the level of trust in the government and legal systems have no effect on willingness to pay taxes.

Keywords: *willingness to pay, tax authorities, perceived effectiveness, level of trust, taxpayers.*