

**SKRIPSI**

**PENGARUH FAKTOR PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK,  
KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
DALAM MEMBAYAR PAJAK DI KPP PRATAMA SURABAYA  
RUNGKUT**



**OLEH :**

**NATALIA ANGELITA**

**19126008**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA  
SURABAYA  
2022**

**SKRIPSI**

**PENGARUH FAKTOR PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK,  
KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
DALAM MEMBAYAR PAJAK DI KPP PRATAMA SURABAYA  
RUNGKUT**

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



**OLEH:**

**NATALIA ANGELITA  
19126008**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA SURABAYA**

**2022**

**PENGARUH FAKTOR PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK,  
KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR  
PAJAK DI KPP PRATAMA SURABAYA RUNGKUT**

**SKRIPSI**

**Sebagai Salah Satu Prasyarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi**



**OLEH:**

**NATALIA ANGELITA  
19126008**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA  
SURABAYA  
2022**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Natalia Angelita  
NPM : 19126008  
Fakultas : Ekonomi  
Prodi : Akuntansi  
Judul : Pengaruh Faktor Pemahaman Peraturan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dalam membayar Pajak di KPP Pratama Surabaya Rungkut

**Pembimbing**

**Tanggal:**



(Dra. Jeanne Asteria Wawolangi, M.Si., Ak)

**Mengetahui**

**Ketua Program Studi**

**Tanggal:**



(Nia Yuniarsih, S.E., M.S.A)

**SKRIPSI**

**PENGARUH FAKTOR PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK, KESADARAN  
WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK DI KPP PRATAMA  
SURABAYA RUNGKUT**

**Oleh**

**Natalia Angelita**

**19126008**

**Dipertahankan di depan Penguji**

**Pada Tanggal 4 Januari 2023**

**Ketua Tim Penguji**



**Nia Yuniarsih, S.E.,M.S.A**

**Mengetahui,**



**Dekan Fakultas Ekonomi**



**Lilik Indrawati, S.E.,M.M**



**Ketua Program Studi**



**Nia Yuniarsih, S.E.,M.S.A**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**  
**PENGARUH FAKTOR PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK, KESADARAN**  
**WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB**  
**PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK DI KPP PRATAMA**  
**SURABAYA RUNGKUT**

Oleh

Natalia Angelita

19126008

Telah Diuji dan Dipertahankan Dihadapan

Tim Penguji Skripsi

Pada Tanggal 4 Januari 2023

Ketua : Nia Yuniarsih, S.E.,M.S.A

Anggota : 1. Dra. Jeanne Asteria Wawolangi, M.Si., Ak

2. Drs. Ec. Soedjono R. M.M

(.....)  
(.....)  
(.....)

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Natalia Angelita  
Fakultas / Prodi : Ekonomi / Akuntansi  
Alamat asli : Jl. Bumiarjo no. 61 A  
No Identitas (KTP/SIM) : 3578046912000006

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH FAKTOR PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK,  
KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR  
PAJAK DI KPP PRATAMA SURABAYA RUNGKUT**

Adalah yang merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal, working paper atau bentuk lain yang dipublikasikan secara umum. Skripsi (Tugas Akhir) ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai dengan kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan. Apabila dikemudian hari adanya bukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah olah hasil dari pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika termasuk pencabutan gelar Kersarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan dengan sebenar benarnya dengan penuh tanggung jawab dan intergrasi



Natalia Angelita

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi dengan judul “Pengaruh faktor pemahaman peraturan pajak, kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di KPP Pratama Surabaya Rungkut” dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak) program strata satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya. Peneliti juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada pihak-pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini dalam mengatasi kendala yang ada selama penelitian, diantaranya kepada:

1. Ibu Lilik Indrawati, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
2. Ibu Nia Yuniarsih, S.E., M.S.A selaku Kepala Program Studi (Kaprodi) Akuntansi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
3. Ibu Dra. Jeanne AW, M.Si, Ak selaku Dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membantu peneliti menyelesaikan skripsi.
4. Ibu Nia Yuniarsih, S.E., M.S.A selaku Dosen wali yang telah memberikan banyak arahan dalam perkuliahan selama 7 (tujuh) semester.



5. Bapak / Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan staf universitas katolik darma yang telah membantu dalam memberikan ilmu yang berguna dalam penyusunan skripsi.

Mama dan saudara tercinta yang selalu mendoakan dan telah banyak berkorban demi keberhasilan dalam skripsi ini

Teman-teman angkatan 2019 yang telah memberikan semangat, doa, dan motivasi dalam 3,5 (tiga setengah) Tahun perkuliahan.

Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan, semangat dan doa dalam menyelesaikan perkuliahan untuk mendapatkan gelar Sarjana.

Demikian dengan skripsi ini yang memiliki kekurangan dimana kiranya pembaca dapat memberikan kritik dan saran agar memperoleh hasil yang lebih baik lagi.

Kepada pihak-pihak peneliti selanjutnya kiranya dapat mengolah dan mendalami lagi variabel-variabel yang telah disebutkan oleh peneliti. Atas perhatiannya peneliti mengucapkan terima kasih

Surabaya, Desember 2022



Natalia Angelita

Karya Ilmiah Milik Perpuarakas Universitas Katolik Darma Cendekia. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN .....	viii
ABSTRAK .....	ix
ABSTRACT .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	11
2.1 Landasan Teori .....	11
2.1.1 Pengertian Wajib Pajak .....	11
2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	13
2.1.3 Jenis Jenis Kepatuhan Wajib Pajak .....	15
2.1.4 Faktor Faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi .....	15
2.1.4.1 Pemahaman peraturan perpajakan .....	16
2.1.4.2 Kesadaran wajib pajak .....	17
2.1.4.3 Pelayanan Fiskus.....	19
2.2 Penelitian Terdahulu .....	23
2.3 Rerangka Pemikiran .....	30
2.4 Kerangka Konseptual .....	31
2.5 Hipotesis .....	31



BAB 3	METODE PENELITIAN .....	35
3.1	Objek Penelitian .....	35
3.2	Pendekatan Penelitian dan Sumber Data .....	35
3.3	Variabel Penelitian .....	36
3.4	Definisi Oprasional Variabel .....	37
3.5	Populasi dan Sample .....	40
3.6	Metode Pengumpulan Data .....	41
3.7	Teknik Analisis Data .....	42
BAB 4	HASIL PENELITIAN .....	47
4.1	Gambaran umum objek penelitian .....	47
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian .....	49
4.3	Analisa Data .....	52
4.4	Pembahasan .....	69
BAB 5	PENUTUPAN .....	75
5.1	Kesimpulan .....	75
5.2	Saran .....	76


Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan  
 untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pengangaran/plagiasi akan  
 dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbedaan Penelitian sekarang dan Penelitian Rosok (2019)	24
Tabel 2.2	Perbedaan Penelitian sekarang dan Penelitian Cahyani (2019)	25
Tabel 2.3	Perbedaan Penelitian sekarang dan Penelitian Utami (2019)	26
Tabel 2.4	Perbedaan Penelitian sekarang dan Penelitian Saraswati (2012)	27
Tabel 2.5	Perbedaan Penelitian sekarang dan Penelitian Desy (2017)	28
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	49
Tabel 4.2	Usia Responden	49
Tabel 4.3	Pekerjaan Responden	50
Tabel 4.4	Pendidikan Responden	51
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas	53
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4.7	Interval Kelas	56
Tabel 4.8	Frekuensi jawaban responden variabel pemahaman peraturan pajak	57
Tabel 4.9	Frekuensi jawaban responden variabel kesadaran wajib pajak	58
Tabel 4.10	Frekuensi jawaban responden variabel pelayanan fiskus	59

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang berlaku.



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran hak cipta akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



Tabel 4.11	Frekuensi jawaban responden variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi .....	61
Tabel 4.12	Hasil Uji kolmogrof smirnof .....	62
Tabel 4.13	Hasil Uji Multikolinearitas .....	63
Tabel 4.14	Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	64
Tabel 4.15	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	66
Tabel 4.16	Hasil Uji t .....	67

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Rerangka Pemikiran .....	31
Gambar 2.2	Kerangka Konseptual .....	32
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas .....	63
Gambar 4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	64



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	.....	83
LAMPIRAN 2	.....	86
LAMPIRAN 3	.....	92
LAMPIRAN 4	.....	97
LAMPIRAN 5	.....	99
LAMPIRAN 6	.....	100



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cenaka. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pengalihan/penggajian/pengalihan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

## ABSTRAK

Di Negara Indonesia banyak pembangunan ekonomi yang sedang berlangsung, oleh karena itu Negara sedang memerlukan banyak biaya untuk melaksanakan pembangunan tersebut demi kesejahteraan masyarakat Indonesia. Oleh karena itu, pemerintahan harus meningkatkan penerimaan negara. Salah satu penerimaan negara terbesar adalah pajak. Maka dari itu DJP harus meningkatkan penerimaan pajak dengan menggunakan faktor faktor pendukung yang diantaranya pemahaman peraturan pajak, kesadaran wajib pajak, serta pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah Teknik probability sampling dengan menyebarkan kuisisioner kepada 100 responden di KPP Pratama Surabaya Rungkut dengan syarat (1) memiliki NPWP; (2) terdaftar dalam KPP Pratama Surabaya Rungkut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman peraturan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak, dan pelayanan fiskus berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Variabel yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak adalah pemahaman peraturan pajak, kesadaran wajib pajak. Sehingga bagi DJP dan KPP Pratama Surabaya Rungkut yang mempunyai kewenangan dalam pelaksanaan kebijakan di bidang perpajakan hendaknya meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai pemahaman peraturan pajak, kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus melalui berbagai kegiatan seperti seminar, lomba pajak.

**Kata Kunci:** Pemahaman peraturan pajak, Kesadaran Wajib pajak, Pelayanan fiskus, Kepatuhan wajib pajak orang pribadi



## ABSTRACT

*In Indonesia, there is a lot of ongoing economic development, therefore the State is in need of a lot of costs to carry out these developments for the welfare of the Indonesian people. Therefore, the government must increase state revenue. One of the largest state revenues is taxes. Therefore, DGT must increase tax revenue by using supporting factors which include understanding tax regulations, taxpayer awareness, and physical services to individual taxpayer compliance in paying taxes. The method used in sampling is probability sampling technique by distributing questionnaires to 100 respondents at KPP Pratama Surabaya Rungkut with the condition that (1) has an NPWP; (2) registered in KPP Pratama Surabaya Rungkut. The results showed that understanding tax regulations has a positive effect on individual taxpayer compliance in paying taxes, taxpayer awareness has a positive effect on individual taxpayer compliance in paying taxes, and physical service negatively affects individual taxpayer compliance in paying taxes. Variables that affect the compliance of individual taxpayers in paying taxes are understanding tax regulations, taxpayer awareness. So that for DGT and KPP Pratama Surabaya Rungkut who have the authority in implementing policies in the field of taxation should increase public understanding of tax regulations, taxpayer awareness and fiscus services through various activities such as seminars, tax competitions*

**Keywords:** *Tax regulatory understanding, Taxpayer awareness, Fiscus service, Individual taxpayer compliance*

