



**PENGARUH KEPUASAN ATAS LAYANAN PERPAJAKAN, SISTEM
ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN SELF ASSESSMENT SYSTEM
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Kramat

Jati Jakarta Timur)

Oleh :

Nama : Halimatus Sadiyah

NIM : 30199122

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Akuntansi

Program Studi Akuntansi

Konsentrasi Perpajakan



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

APRIL 2023

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

PENGESAHAN

**PENGARUH KEPUASAN ATAS LAYANAN PERPAJAKAN, SISTEM
ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN SELF ASSESSMENT SYSTEM
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Kramat

Jati Jakarta Timur)

Diajukan Oleh :

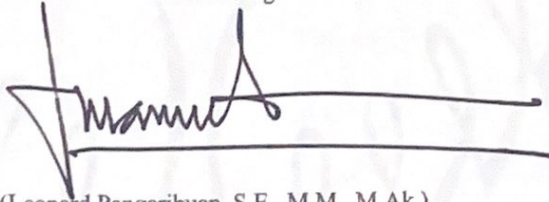
Nama : Halimatus Sadiyah

NIM : 30199122

Jakarta, 11 April 2023

Disetujui Oleh :

Pembimbing



(Leonard Pangaribuan, S.E., M.M., M.Ak.)

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

APRIL 2023

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



ABSTRAK

Halimatus Sadiyah / 30199122 / 2023 / Pengaruh Kepuasan Atas Layanan Perpajakan, Sistem Administrasi Perpajakan dan *Self Assessment System* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kramat Jati Jakarta Timur / Dosen Pembimbing: Leonard Pangaribuan, S.E.,M.M.,M.Ak.

Pajak merupakan sumber utama pembiayaan dan pembangunan nasional untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan APBN tahun 2022 menyatakan penerimaan sebesar 1.510.001,20 Miliar yang merupakan penerimaan Negara dari sumber pajak. Banyak upaya yang dilakukan pemerintah untuk semakin meningkatkan penerimaan pajak dari masyarakat. Salah satunya adalah peningkatan pelayanan dan administrasi. Administrasi yang baik adalah instansi pajak, sumber daya aparat pajak, dan prosedur perpajakan yang baik.

Teori kepatuhan adalah teori yang menyebutkan suatu syarat dimana seseorang taat terhadap aturan yang diberikan. Kepatuhan perpajakan didefinisikan sebagai wajib pajak yang akan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya pada aturan-aturan tertentu. *Theory of Planned Behavior* (TPB) dijelaskan terkait faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku kepatuhan pajak seorang wajib pajak dapat dilihat pada sisi psikologis. Teori atribusi berhubungan dengan sikap wajib pajak, kesadaran wajib pajak merupakan pengaruh internal dari seseorang yang membuat seseorang mengambil keputusan. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kepuasan atas layanan perpajakan, sistem administrasi perpajakan dan *self assessment system*.

Sampel penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kramat Jati Jakarta Timur. Data dan informasi yang diperoleh dari hasil kuisioner yang diisi oleh responden yaitu sebanyak 100 Wajib Pajak Orang Pribadi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non-probability sampling* yaitu dengan *sampling insidental*. Teknis analisis data yang dilakukan dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji statistik f, uji statistik t dan koefisien determinasi, analisis regresi berganda.

Hasil uji normalitas kurva P-plot titik-titik menyebar teratur dengan garis diagonal yang berarti berdistribusi normal. Hasil uji multikolinearitas tidak terjadi, karena nilai tolerance lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10. Hasil uji heteroskedastitas titik tersebar secara acak yang berarti tidak terjadi gejala heteroskedastitas. Hasil penelitian ini dalam pengujian signifikansi simultan (uji f) diperoleh hasil $< 0,05$ yang berarti setiap variabel berpengaruh terhadap kepatuhan. Hasil uji t menunjukkan bahwa setiap variabel $> 1,984$ (t tabel).

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kepuasan atas layanan perpajakan, sistem administrasi perpajakan dan *self assessment sytem* berpengaruh positif terhadap kepatuan wajib pajak orang pribadi.

Kata kunci : kepatuhan pajak, kepuasan layanan perpajakan, sistem administrasi perpajakan, *self assessment system*, wajib pajak orang pribadi.



ABSTRACT

Halimatus Sadiyah / 30199122 / 2023 / The Influence of Satisfaction with Tax Services, Tax Administration Systems and Self Assessment Systems on Individual Taxpayer Compliance at KPP Pratama Kramat Jati, East Jakarta / Supervisor: Leonard Pangaribuan, S.E.,M.M.,M.Ak.

Taxes are the main source of financing and national development to improve people's welfare. Based on the 2022 State Budget, revenues of 1,510,001.20 billion are state revenues from tax sources. Many efforts have been made by the government to further increase tax revenues from the public. One of them is the improvement of service and administration. Good administration is a tax agency, tax apparatus resources, and good tax procedures.

Compliance theory is a theory that states a condition in which a person obeys the given rules. Tax compliance is defined as a taxpayer who will comply in carrying out his tax obligations to certain rules. Theory of Planned Behavior (TPB) is explained regarding the factors that influence the tax compliance behavior of a taxpayer which can be seen from the psychological side. Attribution theory is related to the attitude of the taxpayer, awareness of the taxpayer is an internal influence from someone who makes someone make a decision. Factors that are considered to influence taxpayer compliance are satisfaction with tax services, the tax administration system and self assessment system.

The sample of this research is individual taxpayers who are registered at KPP Pratama Kramat Jati, East Jakarta. The data and information obtained from the results of the questionnaire were filled in by respondents, namely as many as 100 individual taxpayers. The sampling technique used in this study is a non-probability sampling technique, namely incidental sampling. Data analysis techniques were carried out using validity tests, reliability tests, classical assumption tests, f statistical tests, t statistical tests and the coefficient of determination, multiple regression analysis.

The normality test results of the P-plot curve dots spread regularly with a diagonal line, which means they are normally distributed. The results of the multicollinearity test did not occur, because the tolerance value was more than 0.1 and VIF was less than 10. The results of the heteroscedasticity test were scattered randomly, which means that there were no symptoms of heteroscedasticity. The results of this study in the simultaneous significance test (f test) obtained results <0.05 , which means that each variable affects adherence. The results of the t test show that each variable is > 1.984 (t table).

The conclusion from this study is that satisfaction with tax services, the tax administration system and the self-assessment system have a positive effect on the compliance of individual taxpayers.

Keywords: tax compliance, tax service satisfaction, tax administration system, self assessment system, individual taxpayers.

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya hingga pada saat ini penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“PENGARUH KEPUASAN ATAS LAYANAN PERPAJAKAN, SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN SELF ASSESMENT SYSTEM TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI”**. Penulisan Paper ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. Makalah ini dapat selesai tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan makalah ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Orang tua serta saudara dan keluarga penulis yang telah mendoakan dan memberikan semangat dengan penuh cinta kasih kepada penulis selama proses penulisan skripsi.
2. Bapak / Ibu / Saudara Wajib Pajak KPP Kramat Jati karena telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang telah diberikan penulis.
3. Bapak Leonard Pangaribuan, S.E. M.M. M.Ak., Selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing penulis, dalam proses menyelesaikan penulisan skripsi ini sehingga membuahkan hasil yang baik.
4. Bapak Sugi Suhartono S.E M.Ak dan Bapak Dergibson Siagian Ir. M.M., Selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Seluruh jajaran dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mendidik dan memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menempuh studi.

© Hak cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak cipta dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



6. Seluruh staff perpustakaan dan tata usaha Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah membantu penulis selama masa studi di kampus.

7. Semua pihak lain yang telah membantu penulis dalam penelitian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari akan keterbatasan dan pengalaman yang dimiliki. Karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dan penyempurnaan proposal skripsi ini. Akhir kata, penulis mengharapkan makalah ini bisa memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jakarta, April 2023

Penulis

Halimatus Sadiyah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GRAFIK	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah	9
D. Batasan Penelitian	9
E. Rumusan Masalah	9
F. Tujuan penelitian	10
G. Manfaat penelitian	10
BAB II	12
KAJIAN PUSTAKA	12
A. Landasan Teoritis	12
B. Penelitian Terdahulu	21
C. Kerangka Pemikiran	25
D. Hipotesis Penelitian	28
BAB III	29
METODE PENELITIAN	29
A. Objek Penelitian	29
B. Desain Penelitian	30
C. Variabel Penelitian	31
D. Teknik Pengumpulan Data	41
E. Teknik Pengambilan Sampling	43
F. Teknik Analisis Data	45
BAB IV	52
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	52



1. Dilarang menyalin, mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



A. Gambaran Umum Tentang Kantor Pelayanan Pratama Kramat Jati	52
B. Analisis Deskriptif.....	57
C. Hasil Penelitian	72
BAB V	85
SIMPULAN DAN SARAN	85
A. Simpulan.....	85
B. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	87
DAFTAR LAMPIRAN	91
Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	91
Lampiran 2 : Tabulasi Kuesioner	99
Lampiran 3 : Hasil Output SPSS (Uji Validitas dan Reliabilitas).....	107
Uji Validitas dan Reliabilitas X1 (Kepuasan Layanan Perpajakan).....	107
Uji Validitas dan Reliabilitas X2 (Sistem Administrasi Perpajakan).....	109
Uji Validitas dan Reliabilitas X3 (Self Assesment System)	112
Uji Validitas dan Reliabilitas Y (Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi).....	114
Lampiran 4 : Hasil Output SPSS (Uji Asumsi Klasik).....	116
Lampiran 5 : Hasil Output SPSS (Analisis Regresi Linear Berganda)	118
Lampiran 7 : r tabel	119
Lampiran 8 : t tabel	121

Hak cipta ini dilindungi undang-undang. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Rasio Kepatuhan Pelaporan SPT Pajak Tahun 2017 - 2021.....	5
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	27
Gambar 4. 1 Hasil Kurva Normal P-Plot Data Uji Normalitas Data.....	77
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Data	79

© Hak Cipta milik IBI KIKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Realisasi Pendapatan Negara	2
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1	Butir Pernyataan Variabel Independen 1	33
Tabel 3.2	Butir Pernyataan Variabel Independen 2	35
Tabel 3.3	Butir Pernyataan Variabel Independen 3	37
Tabel 3.4	Butir Pernyataan Variabel Dependen	40
Tabel 3.5	Tabel Nilai Jawaban	43
Tabel 4.1	Jumlah WP OP Usahawan dan Non Usahawan	53
Tabel 4.2	Realisasi Penerimaan	54
Tabel 4.3	Karakteristik Jenis Kelamin Responden	57
Tabel 4.4	Karakteristik Umur Responden	57
Tabel 4.5	Karakteristik Tingkat Pendidikan Responden	58
Tabel 4.6	Karakteristik Pekerjaan Responden	58
Tabel 4.7	Karakteristik Jenis Pajak Responden	58
Tabel 4.8	Karakteristik Pengurusan Kewajiban Perpajakan Responden	59
Tabel 4.9	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan atas Layanan Perpajakan (X1)	60
Tabel 4.10	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Sistem Administrasi Perpajakan (X2)	63
Tabel 4.11	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Self Assessment System (X3)	67
Tabel 4.12	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) ..	70
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Atas Layanan Perpajakan (X1)	73
Tabel 4.14	Hasil Uji Validitas Variabel Sistem Adminstrasi Perpajakan (X2)	74
Tabel 4.15	Hasil Uji Validitas Variabel Self Assessment System (X3)	75
Tabel 4.16	Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	75
Tabel 4.17	Hasil Uji Reliabilitas	76
Tabel 4.18	Hasil Uji Multikolinearitas Data	78
Tabel 4.19	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Data	80
Tabel 4.20	Hasil Koefisien Determinasi	81
Tabel 4.21	Hasil Uji Parsial (t)	82
Tabel 4.22	Hasil Uji Simultan (F)	82

© Hak cipta milik IBI KKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyebutkan sumber.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1	1 Indeks Kepuasan Pelayanan Perpajakan Tahun 2016 - 2020.....	7
----------	---	---

© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

