

**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN KESADARAN WAJIB
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
PERUSAHAAN *E COMMERCE***

**(Studi Empiris pada Perusahaan *E-Commerce* bidang IT di
wilayah Jakarta Pusat)**

***THE EFFECT OF UNDERSTANDING TAX REGULATIONS,
TAX SERVICE QUALITY AND TAXPAYER AWARENESS ON
TAXPAYER COMPLIANCE WITH E COMMERCE COMPANIES***

***(Empirical Study on E-Commerce Company in the field of IT in
Central Jakarta)***

Oleh

Fitria Pebriani

2017420123

SKRIPSI

**Untuk memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi
Program Studi Akuntansi pada Universitas Darma Persada**



**PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA
2022**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fitria Pebriani

NIM : 2017420123

Jurusan : Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PERUSAHAAN *E-COMMERCE* (Studi Empiris pada Perusahaan *E-Commerce* bidang IT di wilayah Jakarta Pusat)** yang dibimbing oleh Bapak Derry Wanta , SE M.Si, CIBA adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan jiplakan maupun menyalin dari hasil karya orang lain. Apabila kemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 26 Juli 2022



Fitria Pebriani

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Fitria Pebriani

NIM : 2017420123

Jurusan : Akuntansi

Judul : Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Perusahaan *E-Commerce* (Studi Empiris Pada Perusahaan *E-Commerce* Bidang IT Di Wilayah Jakarta Pusat).

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dalam siding Ujian Skripsi

Sarjana pada tanggal

Jakarta, 26 Juli 2022

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi,

Pembimbing,



(Dr. Atik Isniawati, SE, AK, M.Si)



(Derry Wanta , SE, M.Si, CIBA)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PERUSAHAAN *E COMMERCE*
(Studi Empiris pada Perusahaan *E-Commerce* bidang IT di wilayah Jakarta Pusat)

THE EFFECT OF UNDERSTANDING TAX REGULATIONS, TAX SERVICE QUALITY AND TAXPAYER AWARENESS ON TAXPAYER COMPLIANCE WITH E COMMERCE COMPANIES
(*Empirical Study on E-Commerce Company in the field of IT in Central Jakarta*)

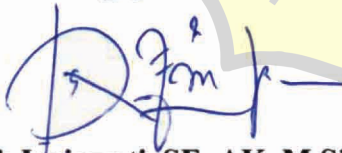
Oleh :
FITRIA PEBRIANI
2017420013

**Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Ekonomi
Program Studi Akuntansi pada Universitas Darma Persada
Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal 26 Juli 2022**



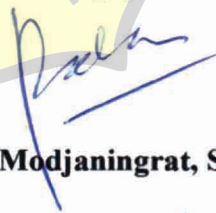
Derry Wanta, SE M.Si, CIBA
Pembimbing

Penguji I



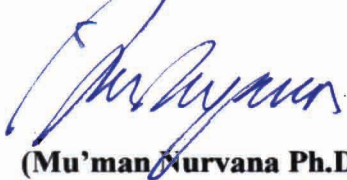
(Dr. Atik Isniawati, SE, AK, M.Si)

Penguji II




(Radina Modjaningrat, SE, M.Ak)

Dekan Fakultas Ekonomi



(Mu'man Nurvana Ph.D)

Ketua Jurusan Akuntansi



(Dr. Atik Isniawati, SE, AK, M.Si)

ABSTRAK

Nama : Fitria Pebriani

NIM : 2017420123

Judul : Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Perusahaan *E-Commerce* (Studi Empiris pada Perusahaan *E-Commerce* bidang IT di wilayah Jakarta Pusat).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pemahaman peraturan pajak, kualitas pelayanan pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan bidang pajak pada Perusahaan *E-Commerce* Bidang IT di Wilayah Jakarta Pusat dari kuesioner yang disebarakan secara online menggunakan *google form*, jumlah responden yang menjawab adalah 100. Metode dalam pengumpulan data pada penelitian ini dengan data primer yang dilakukan dengan metode survey. Teknik dari analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda yang dikelola menggunakan SPSS 25. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman peraturan pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Pemahaman Peraturan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak.

ABSTRACT

Name : Fitria Pebriani

NIM : 2017420123

Judul : *The Effect Of Understanding Tax Regulations, Tax Service Quality And Taxpayer Awareness On Taxpayer Compliance With E Commerce Companies (Empirical Study on E-Commerce Company in the field of IT in Central Jakarta)*

This study aims to determine and analyze the effect of understanding tax regulations, quality of tax services and awareness of taxpayers on taxpayer compliance. The population in this study were employees of the tax sector at the IT Sector E-Commerce Company in the Central Jakarta Region from a questionnaire distributed online using google form, the number of respondents who answered was 100. The method of data collection in this study was primary data which was carried out by the method surveys. The technique of data analysis uses multiple linear regression analysis which is managed using SPSS 25. The results in this study show that understanding of tax regulations and taxpayer awareness has an effect on taxpayer compliance, while the quality of tax services has no effect on taxpayer compliance.

Keywords : Taxpayer Compliance, Understanding of Tax Regulations, Quality of Tax Services, Taxpayer Awareness.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan Skripsi ini tepat pada waktunya, dengan judul “PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PERUSAHAAN *E COMMERCE* (Studi Empiris pada Perusahaan *E-Commerce* bidang IT di wilayah Jakarta Pusat)”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Darma Persada.

Penulis menyadari dalam penyusunan Skripsi ini tidak luput dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua Orang tua tercinta, Ibu Rohimah dan Bapak Sirto serta kakakku Wuri Yunita, terima kasih atas doa dan tidak pernah lelah memberi dukungan moril dan materil serta kasih sayangnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Derry Wanta, SE M.Si, CIBA selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan saran dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Ibu Dr. Atik Isnawati, S.E., Ak. M.Si selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Darma Persada.
4. Seluruh Dosen-dosen Program Studi Akuntansi Universitas Darma Persada yang atas ilmu yang sangat berharga selama perkuliahan sehingga sangat bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.

5. Teman - teman Akuntansi angkatan 2017, terima kasih atas rasa kekeluargaan yang telah diberikan, dukungan serta memberikan motivasi selama masa perkuliahan.
6. Serta seluruh pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan saran, ide, dan dukungan selama penulisan proposal skripsi ini.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, hal ini disebabkan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari siapapun yang bersifat membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan penulisan di masa yang akan datang.

Akhir kata peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis serta mahasiswa di bidang Jurusan Akuntansi.

Jakarta, 26 Juli 2022

Fitria Pebriani

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah	8
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	8
1.2.2 Pembatasan Masalah.....	8
1.2.3 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
1.4.1 Aspek Teoritis.....	9
1.4.2 Aspek Praktis	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
2.1 Teori Atribusi	11
2.2 Pemahaman Peraturan Pajak	12
2.2.1 Indikator Pemahaman Peraturan Pajak	13
2.3 Kualitas Pelayanan Pajak	14
2.3.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan	15
2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak	16
2.4 Kesadaran Wajib Pajak.....	17
2.4.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesadaran Membayar Pajak ..	17
2.4.2 Indikator Kesadaran Membayar Pajak.....	18

2.5	Kepatuhan Wajib Pajak	19
2.5.1	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak	21
2.5.2	Indikator Kepatuhan Wajib Pajak	22
2.6	Penelitian Sebelumnya	23
2.7	Kerangka Pemikiran	27
2.8	Hubungan Antar Variabel.....	29
2.9	Pengembangan Hipotesis.....	29
2.9.1	Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak (X1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	30
2.9.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	31
2.9.3	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak (X3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	33
BAB III METODE PENELITIAN		35
3.1	Metedologi Yang Digunakan	35
3.2	Operasional Variabel	36
3.2.1	Variabel Dependen.....	36
3.2.2	Variabel Independen (Variabel Bebas).....	37
3.3	Sumber dan Cara Penentuan Data/Informasi	38
3.3.1	Data Primer	38
3.3.2	Populasi dan Sampel	38
3.4	Teknik Pengumpulan Data	40
3.5	Uji Validitas.....	42
3.6	Uji Reabilitas	43
3.7	Analisis Statistik Deskriptif.....	44
3.8	Uji Asumsi Klasik	45
3.8.1	Uji Normalitas.....	45
3.8.2	Uji Multikolinearitas	45
3.8.3	Uji Heteroskedastisitas.....	46
3.9	Analisis Regresi Linear Berganda	47
3.10	Uji Hipotesis	48
3.10.1	Uji T	49
3.10.2	Uji F	49

3.10.3 Uji Koefisien Determinasi	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Objek Pengumpulan Data.....	52
4.2 Uji Validitas.....	55
4.3 Uji Reliabilitas.....	57
4.4 Analisis Statistik Deskriptif.....	57
4.5 Uji Asumsi Klasik	59
4.5.1 Uji Normalitas.....	60
4.5.2 Uji Multikolinearitas	63
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	64
4.6 Uji Analisis Linear Berganda	65
4.7 Hasil Uji Hipotesis	67
4.7.1 Hasil Uji T.....	67
4.7.2 Hasil Uji F.....	70
4.7.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	71
4.8 Pembahasan	72
4.8.1 Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Perusahaan <i>E-Commerce</i> bidang IT di wilayah Jakarta Pusat.....	73
4.8.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Perusahaan <i>E-Commerce</i> bidang IT di wilayah Jakarta Pusat ...	74
4.8.3 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Perusahaan <i>E-Commerce</i> bidang IT di wilayah Jakarta Pusat ...	75
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	76
5.1 Simpulan.....	76
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Peneliti Terdahulu.....	23
Tabel 3. 1	Daftar Nama Perusahaan <i>E-Commerce</i> bidang IT Wilayah Jak-Pus....	38
Tabel 3. 2	Indikator Yang Diperoleh	41
Tabel 4. 1	Daftar Perusahaan <i>E-Commerce</i>	52
Tabel 4. 2	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4. 3	Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	54
Tabel 4. 4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	54
Tabel 4. 5	Deskripsi Responden Berdasarkan Jabatan	55
Tabel 4. 6	Hasil Uji Validitas	56
Tabel 4. 7	Hasil Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 4. 8	Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	58
Tabel 4. 9	Hasil Uji Kolmogrov-Smirnov	62
Tabel 4. 10	Hasil Uji Multikolinearitas	63
Tabel 4. 11	Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	65
Tabel 4. 12	Hasil Uji T	68
Tabel 4. 13	Hasil Uji F.....	71
Tabel 4. 14	Hasil Uji Koefisien Determinasi	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 2. 2 Model Variabel	29
Gambar 4. 1 Analisis Grafik (<i>Normal Probability Plot</i>)	60
Gambar 4. 2 Uji Heteroskedastisitas.....	64



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Profil dan Jawaban Responden
- Lampiran 3 Hasil Olah Data Menggunakan SPSS Versi 25
- Lampiran 4 Surat Keterangan Penyebaran Kuesioner
- Lampiran 5 Lembar Konsultasi Bimbingan Mahasiswa
- Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup

