

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN PERPAJAKAN,  
DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK, TERHADAP PENERIMAAN PAJAK  
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA  
MATRAMAN**

***THE EFFECT OF TAXPAYER AWARENESS, TAX SERVICES, AND  
TAXPAYER COMPLIANCE ON TAX REVENUE AT THE JAKARTA  
MATRAMAN PRATAMA TAX SERVICES OFFICE***

Oleh:

Rahmah Nur Ramadhanty

NIM : 2018420909

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Darma Persada**



**PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DARMA PERSADA  
2021**

## LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rahmah Nur Ramadhanty

NIM : 2018420909

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pada KPP Jakarta Matraman, yang dibimbing oleh Ibu Saminem, S.E.,MBA selaku dosen pembimbing adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan jiplakan maupun menyalin sebagian hasil karya orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan.

12 Agustus, 2022



Rahmah Nur Ramadhanty

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Rahmah Nur Ramadhanty

NIM : 2018420909

Jurusan : Akuntansi

Peminatan : Perpajakan

Judul Skripsi : **PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK,  
PELAYANAN PERPAJAKAN. DAN KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK TERHADAP PENERIMAAN PAJAK PADA KPP  
PRATAMA JAKARTA MATRAMAN**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dalam Ujian Skripsi Sarjana pada tanggal 10 Agustus 2021.

Jakarta, 12 Agustus 2022

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi

Pembimbing



(Dr. Atik Isriawati, SE, Ak, M.Si)



(Saminem, S.E., MBA)

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN PERPAJAKAN,  
DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENERIMAAN PAJAK  
YANG DI MODERASI PADA KPP PRATAMA JAKARTA MATRAMAN**

**THE EFFECT OF TAXPAYER AWARENESS, TAX SERVICES, AND  
TAXPAYER COMPLIANCE ON TAX REVENUE AT THE JAKARTA  
MATRAMAN PRATAMA TAX SERVICE OFFICE**

Oleh

**Rahmah Nur Ramadhanty**

**2018420909**

**SKRIPSI**

Untuk memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi Konsentrasi Akuntansi pada Universitas Dharma  
Persada

Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal 10 Agustus 2021



**Saminem, SE.,MBA**

**Pembimbing**

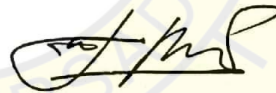


**Dr. Atik Isniawati, SE, AK, M.Si**

**Penguji I**



**Mu'man Nuryana, Ph.D**  
**Dekan Fakultas Ekonomi**



**Dra. Sri Ari Wahyuningsih, MM**

**Penguji II**



**Dr. Atik Isniawati, SE, AK, M.Si**  
**Ketua Jurusan Akuntansi**



## ABSTRAK

Nama : Rahmah Nur Ramadhanty

NIM : 2018420909

Judul : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Matraman

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif yang dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Matraman. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak. Penelitian ini menggunakan data primer. Sampel diambil dengan teknik insidental sampling, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan data yang terkait dengan masalah penelitian dilakukan menggunakan metode kuesioner. Teknik dari analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda yang dikelola menggunakan SPSS 25. Hasil penelitian dari 100 responden menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap penerimaan pajak hal ini dapat dilihat dari hasil uji-t dimana nilai thitung > ttabel, masing-masing nilainya yaitu  $2,492 > 1,661$  dan  $3,411 > 1,661$ , namun kepatuhan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak dapat dilihat dari hasil uji-t dimana nilai thitung > ttabel, yaitu  $0,965 < 1,661$ . Kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak berpengaruh secara simultan terhadap penerimaan pajak, hal ini dapat dilihat dari uji F dimana nilai F hitung > Ftabel dengan nilai  $16,977 > 2,70$ .

Kata Kunci : Pelayanan Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak

## ABSTRACT

Name : Rahmah Nur Ramadhanty

ID : 2018420909

Title : The Effect of Taxpayer Awareness, Tax Services, and Taxpayer Compliance on Tax Receipts at the Jakarta Matraman Tax Service Office

This research is a quantitative study with an associative approach conducted at the Pratama Jakarta Matraman Tax Service Office. The purpose of this study is to determine how the effect of taxpayer awareness, tax services and taxpayer compliance on tax revenue. This study uses primary data. Samples were taken by incidental sampling technique, with a total sample of 100 respondents. The method of collecting data related to the research problem was carried out using a questionnaire method. The technique of data analysis uses multiple linear regression analysis which is managed using SPSS 25. The results of the research from 100 respondents indicate that the awareness of taxpayers and tax services has an effect on tax revenue, this can be seen from the results of the t-test where the value of  $t_{count} > t_{table}$ , respectively the values are  $2.492 > 1.661$  and  $3.411 > 1.661$ , but taxpayer compliance has no effect on tax revenue, it can be seen from the t-test results where the value of  $t_{count} > t_{table}$ , which is  $0.965 < 1.661$ . Taxpayer awareness, tax service and taxpayer compliance have a simultaneous effect on tax revenue, this can be seen from the F test where the calculated F value  $> F_{table}$  with a value of  $16.977 > 2.70$ .

Keywords: Tax Service, and Taxpayer Compliance with Tax Revenue

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga saya mampu menyelesaikan Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Matraman" dengan baik dan lancar. Penulis menyadari sepenuhnya tanpa bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, Skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik dan benar. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, yaitu Bapak R Maydi Zulkarnain dan Ibu Kwatrin Askarin serta adik tersayang Irfan Nur Fathur Rahman yang tidak pernah lelah memberi dukungan penulis secara materi dan moril serta kasih sayangnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
2. Suami terkasih Desendra Fikri Ramadhan yang selalu sabar menghadapi penulis ketika mengerjakan Skripsi ini hingga selesai.
3. Ibu Dr. Atik Isniawati, S.E., Ak. M.Si selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Darma Persada.
4. Ibu Saminem, S.E., MBA selaku dosen pembimbing skripsi, yang dengan sabar memberikan bimbingan dan arahan selama penulis menyusun skripsi ini.
5. Bapak Reko Saprianto, S.E.,M.Si.,Ak.,CA.,ACPA , selaku dosen pembimbing akademik
6. Segenap Dosen Program Studi Akuntansi Universitas Darma Persada.
7. Teman – teman "Jeojang" dan teman – teman angkatan 2018, terima kasih atas rasa kekeluargaannya yang telah diberikan, dukungan serta memberikan motivasi selama masa perkuliahan.
8. Sahabat penulis Farah Syavira Marwah yang selalu menemani ketika penulis melakukan penelitian.

9. Semua pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

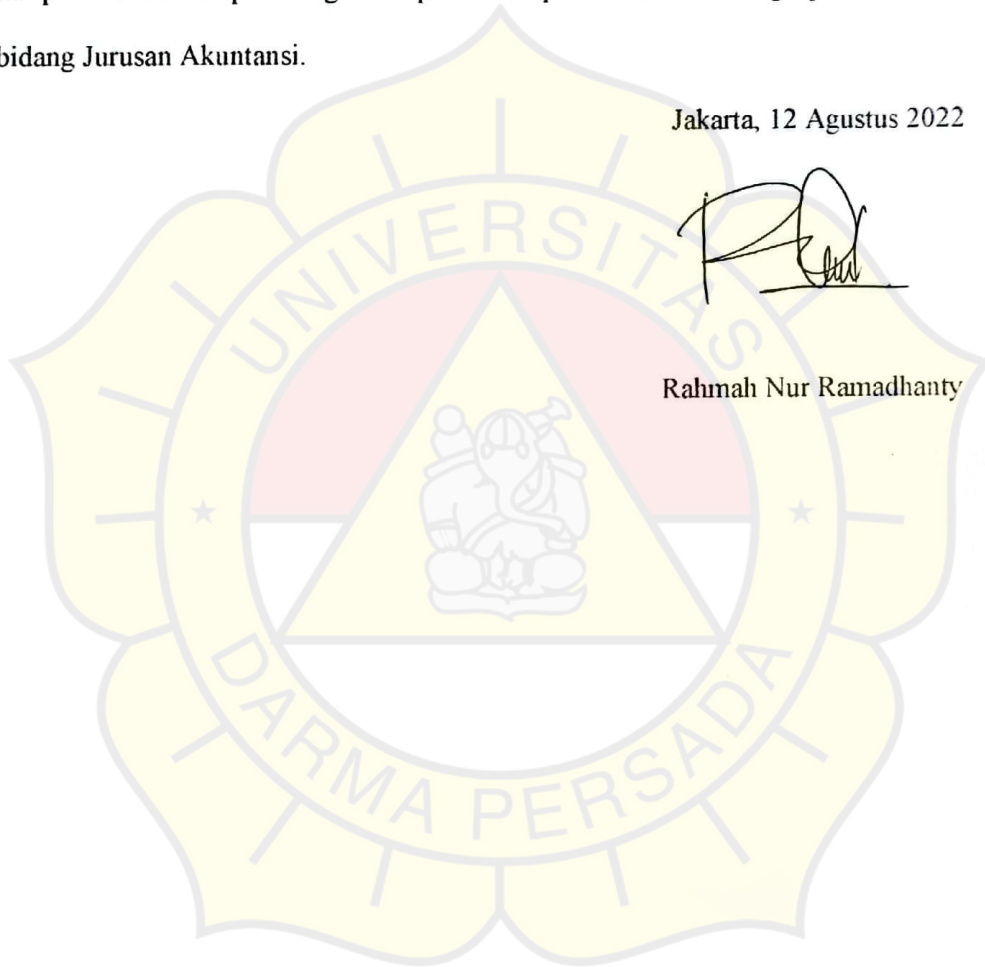
Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun, sehingga dapat dijadikan acuan dalam penulisan karya-karya ilmiah selanjutnya.

Akhir kata penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis serta mahasiswa si bidang Jurusan Akuntansi.

Jakarta, 12 Agustus 2022



Rahmah Nur Ramadhanty







**FAKULTAS EKONOMI**

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Rumusan Masalah .....	5
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II KAJIAN TEORITIS</b> .....	<b>7</b>
A. Gambaran Umum Perpajakan .....	7
B. Pajak Menurut Perspektif Islam .....	20
C. Kesadaran Wajib Pajak .....	23
D. Pelayanan Pajak.....	24
E. Kepatuhan Wajib Pajak.....	27
F. Kajian Terdahulu.....	29
G. Kerangka Teoritis.....	29
H. Hipotesis.....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>32</b>
A. Pendekatan Penelitian.....	32
B. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian.....	32
C. Jenis dan Sumber Data .....	32
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	33
E. Definisi Operasional.....	34

F. Teknik Pengumpulan Data .....	35
G. Uji Kualitas Data .....	35
1. Uji Validitas .....	35
2. Uji Reliabilitas.....	36
H. Uji Persyaratan (Uji Asumsi Klasik).....	36
1. Uji Normalitas .....	36
2. Uji Multikolinieritas .....	37
3. Uji Heteroskedastisitas .....	37
I. Teknik Analisa Data.....	38
1. Uji Regresi Linear Berganda.....	38
2. Uji Hipotesis.....	39
a. Uji Signifikan Parsial (Uji-t).....	39
b. Uji Simultan Signifikan (Uji F).....	39
c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	40
<b>BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
A. Hasil Penelitian.....	42
1. Deskripsi Hasil Penelitian .....	42
2. Identitas Responden.....	43
3. Analisis Variabel Penelitian .....	43
B. Pembahasan.....	49
1. Uji Kualitas Data .....	49
a. Uji Validitas .....	49
b. Uji Reliabilitas.....	51
2. Uji Persyaratan (Asumsi Klasik).....	52
a. Uji Normalitas .....	52
b. Uji Multikolinieritas .....	54
c. Uji Heteroskedastisitas .....	55
3. Teknik Analisa Data.....	56
a. Uji Regresi Linear Berganda.....	56
b. Uji Hipotesis	
1) Uji Signifikan Parsial (Uji-t)	





2) Uji Simultan Signifikan (Uji F)

3) Uji Determinasi ( $R^2$ )

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>62</b>
A. Kesimpulan.....	62
B. Saran.....	62

**DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

