



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, KESADARAN
WAJIB PAJAK, DAN INSENTIF PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA CILANDAK**

SKRIPSI

ADINDA NAJLA NUL HAKIM 1910112007

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA**

2023



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, KESADARAN
WAJIB PAJAK, DAN INSENTIF PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA CILANDAK**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**

ADINDA NAJLA NUL HAKIM 1910112007

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA**

2023

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Adinda Najla Nul Hakim

NIM. : 1910112007

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Yang menyatakan,



(Adinda Najla Nul Hakim)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Adinda Najla Nul Hakim
NIM. : 1910112007
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non Exclusive Royalty Free Right) atas Skripsi saya yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cilandak

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 28 Desember 2022

Yang menyatakan,



(Adinda Najla Nul Hakim)

SKRIPSI

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cilandak

Dipersiapkan dan disusun oleh:

ADINDA NAJLA NUL HAKIM

1910112007

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 11 Januari 2023
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Masripah, S.E., M.S.Ak, CPSAK

Ketua Penguji



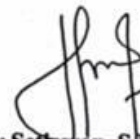
Ermawati, S.E., M.Ak
Penguji I



Ekawati Jati Wibawaningsih, SA, M.Acc
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Dianwicakasih Ariestiera, SE., Ak., M.Ak, CA, CSRS
Dekan Fakultas Ekonomi



Andy Setawan, S/Pd., M.Ak
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 11 Januari 2023

THE EFFECT OF THE QUALITY OF TAX SERVICES, TAXPAYER AWARENESS, AND TAX INCENTIVES ON INDIVIDUAL TAXPAYER COMPLIANCE AT THE KPP PRATAMA CILANDAK

By Adinda Najla Nul Hakim

Abstract

To achieve success in taxation, the active role of taxpayers is required to comply with their tax obligations. This study aims to determine whether there is influence from the quality of tax services, taxpayer awareness, and tax incentives on individual taxpayer compliance at the KPP Pratama Cilandak. This study used a quantitative method with the sample being individual taxpayers registered at the KPP Pratama Cilandak. The sampling technique used simple random sampling with a total sample of 100 respondents. The data is processed and tested using Partial Least Square with the Structural Equation Model (SEM) method tested by the SmartPLS 3.0 application. The results of this study indicate that the quality of tax services and taxpayer awareness significantly has a positive effect on individual taxpayer compliance at the KPP Pratama Cilandak. Meanwhile, tax incentives have no effect on individual taxpayer compliance at the KPP Pratama Cilandak.

Keywords: *Taxpayer compliance, quality of tax service, awareness of taxpayers, and tax incentives.*

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, KESADARAN WAJIB
PAJAK, DAN INSENTIF PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA JAKARTA CILANDAK**

Oleh Adinda Najla Nul Hakim

Abstrak

Untuk mencapai sebuah keberhasilan dalam perpajakan dibutuhkan peran aktif wajib pajak untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, dan insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama Jakarta Cilandak. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan sampel adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Cilandak. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Data diolah dan diuji menggunakan *Partial Least Square* dengan metode *Structural Equation Model* (SEM) yang diuji oleh aplikasi SmartPLS 3.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak dan kesadaran wajib pajak secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama Jakarta Cilandak. Sementara, insentif pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama Jakarta Cilandak.

Kata Kunci : kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, dan insentif pajak



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450
Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904
Laman : www.feb.upnvj.ac.id, e-mail: febupnvj@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2022/2023**

Hari ini Rabu, tanggal 11 Januari 2023, telah dilaksanakan **Ujian Skripsi** bagi mahasiswa:

Nama : Adinda Najla Nul Hakim
NIM : 1910112007
Program Studi : Akuntansi S-1

Dengan Judul Skripsi sebagai berikut :

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cilandak

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Masripah, S.E., M.S.Ak, CPSAK	Ketua Penguji	1.
2	Ermawati, S.E., M.Ak	Anggota I	2.
3	Ekawati Jati Wibawaningsih, SE, M.Acc	Anggota II**)	3.

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 11 Januari 2023

Mengesahkan

A.n. Dekan

Kaprodi Akuntansi S1

Andy Setiawan, S.Pd., M.Ak

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cilandak.” Pada kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Ibu Ekawati Jati Wibawaningsih, SA M.Acc selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan nasihat, saran, dan arahan yang bermanfaat agar penelitian ini bisa menjadi lebih baik.

Ucapan terima kasih yang selanjutnya penulis sampaikan seluruh keluarga terutama Ibu Siti Gahara dan Bapak Lukman Hakim yang tidak henti-hentinya memberikan semangat serta doa kepada penulis. Kemudian penulis ingin mengucapkan terima kasih juga kepada Hana, Fadiya, Betty, Dila, Sanggi, Alya, Novita, Zabar, Yudha, Atuy, Apis, Kahfi, dan Ade yang selalu memberikan semangat serta membantu penulis dalam menyusun penelitian ini. Terima kasih juga kepada sahabat SMA saya yang menyemangati dan menghibur penulis selama penulisan karya ilmiah ini. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada kakak dan adik tingkat serta seluruh keluarga S1 Akuntansi 2019 telah mewarnai kehidupan saya di kampus ini. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca.

Jakarta, 21 Desember 2022

Adinda Najla Nul Hakim

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Hasil Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Theory of Planned Behavior (TPB)	11
2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak.....	13
2.1.3 Kualitas Pelayanan Pajak	14
2.1.4 Kesadaran Wajib Pajak	16

2.1.5	Insentif Pajak.....	17
2.2	Hasil Penelitian Sebelumnya.....	19
2.3	Model Penelitian.....	26
2.4.	Hipotesis.....	27
BAB III METODE PENELITIAN		31
3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	31
3.1.1	Definisi Operasional.....	31
3.1.2	Pengukuran Variabel.....	32
3.2	Penentuan Populasi dan Sampel.....	35
3.2.1	Populasi.....	35
3.2.2	Sampel.....	35
3.3	Teknik Pengumpulan Data	36
3.3.1	Jenis Data	36
3.3.2	Sumber Data.....	37
3.3.3	Pengumpulan Data	37
3.4	Teknik Analisis Data	37
3.4.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	38
3.4.2	Model Pengukuran atau Outer Model.....	38
3.4.3	Model Struktural atau <i>Inner Model</i>	39
3.4.4	Uji Hipotesis	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		41
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian	41
4.2.	Deskripsi Data Penelitian	45
4.2.1.	Kepatuhan Wajib Pajak.....	46
4.2.2	Kualitas Pelayanan Pajak	48
4.3	Uji Hipotesis dan Analisis	54
4.3.1	Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	54
4.3.2	Pengujian Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i>	55

4.3.3	Pengujian Model Struktural atau <i>Inner Model</i>	63
4.3.4	Uji Hipotesis	65
4.4	Pembahasan	66
4.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	67
4.4.2	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	68
4.4.3	Pengaruh Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	69
4.5	Keterbatasan Penelitian	70
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		71
5.1	Kesimpulan	71
5.2	Saran	71
DAFTAR PUSTAKA		73
RIWAYAT HIDUP		82
LAMPIRAN		83

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Berdasarkan Pelaporan SPT pada KPP Pratama Jakarta Cilandak	4
Tabel 2. Matriks Penelitian Sebelumnya Penelitian terkait dengan Kepatuhan Wajib Pajak	23
Tabel 3. Skor Skala Likert	32
Tabel 4. Pengukuran Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	32
Tabel 5. Pengukuran Kualitas Pelayanan Pajak.....	33
Tabel 6. Pengukuran Kesadaran Wajib Pajak	34
Tabel 7. Pengukuran Insentif Pajak	35
Tabel 8. Data Seleksi Kuesioner	41
Tabel 9. Data Tanggapan Responden Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	46
Tabel 10. Data Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan Pajak	48
Tabel 11. Data Tanggapan Responden Variabel Kesadaran Wajib Pajak	51
Tabel 12. Data Tanggapan Responden Variabel Insentif Pajak.....	53
Tabel 13. Statistik Deskriptif	54
Tabel 14. Nilai Outer Loading	56
Tabel 15. Nilai AVE (Average Variance Extracted)	60
Tabel 16. Nilai Cross Loading Factor	60
Tabel 17. Nilai Cronbach's Alpha	62
Tabel 18. Nilai Composite Reliability	62
Tabel 19. Nilai R-Square.....	63
Tabel 20. Nilai Q-Square	64
Tabel 21. Nilai Hasil Koefisien Jalur	64
Tabel 22. Pengujian PLS Algoritma Path & Bootstrapping.....	65
Tabel 23. Hasil Hipotesis	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Target dan Realisasi Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan.....	3
Gambar 2. Model Penelitian	27
Gambar 3 Grafik 1. Usia Responden	42
Gambar 4 Grafik 2. Jenis Kelamin Responden	43
Gambar 5 Grafik 3. Pendidikan Terakhir	43
Gambar 6 Grafik 4. Jenis Pekerjaan.....	44
Gambar 7 Grafik 5. Pendapatan	45
Gambar 8. Model Penelitian	56
Gambar 9. Model Penelitian Setelah Eliminasi.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Deskripsi Kuesioner Penelitian	83
Lampiran 2 Rekapitulasi Kuesioner Responden Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (KW)	89
Lampiran 3 Rekapitulasi Kuesioner Responden Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (KP)	92
Lampiran 4 Rekapitulasi Kuesioner Responden Variabel Kesadaran Wajib Pajak (WP)	95
Lampiran 5 Rekapitulasi Kuesioner Responden Variabel Insentif Pajak (IP)	98
Lampiran 6 Hasil <i>Output</i> SmartPLS 3.0	101
Lampiran 7 Surat Riset.....	104