



**PENGARUH TINGKAT KEPERCAYAAN PADA  
PEMERINTAH, RELIGIUSITAS, KUALITAS PELAYANAN,  
DAN EFEKTIVITAS SISTEM PERPAJAKAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP  
PRATAMA JAKARTA PULOGADUNG**

**SKRIPSI**

**FAUZAN ADLIMAH RIDHWANY 1910112081**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA  
2023**



**PENGARUH TINGKAT KEPERCAYAAN PADA  
PEMERINTAH, RELIGIUSITAS, KUALITAS PELAYANAN,  
DAN EFEKTIVITAS SISTEM PERPAJAKAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP  
PRATAMA JAKARTA PULOGADUNG**

**SKRIPSI**

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

**FAUZAN ADLIMAH RIDHWANY 1910112081**

**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 benar.

Nama : Fauzan Adlimah Ridhwany

NIM : 1910112081

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

Jakarta, 16 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Fauzan Adlimah Ridhwany

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Fauzan Adlimah Ridhwany  
NIM : 1910112081  
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 Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah, Religiusitas, Kualitas Pelayanan, Dan Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Jakarta Pulogadung***

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 : 16 Agustus 2023

Yang menyatakan,



(Fauzan Adlimah Ridhwany)

## SKRIPSI

**PENGARUH TINGKAT KEPERCAYAAN PADA PEMERINTAH,  
RELIGIUSITAS, KUALITAS PELAYANAN, DAN EFEKTIVITAS  
SISTEM PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA JAKARTA PULOGADUNG**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**FAUZAN ADLIMAH RIDHWANY      1910112081**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 13 Desember 2023  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

**Dr. Ni Putu Eka Widiastuti S.E, M. Si, CSRS, CA**

**Ketua Penguji**

**Andy Setiawan, S.Pd, M.Ak**  
**Penguji I**

**Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE,  
M.Ak, Ak, CA, CSRS, GRCE**  
**Penguji II (Pembimbing)**

**Dr. Jubaedah, SE., MM**  
**Dekan**



**Andy Setiawan, S.Pd, M.Ak**  
**Ketua Program Studi**

Disahkan di                   : Jakarta  
Pada tanggal                : 11 Januari 2024

***THE EFFECT OF TRUST IN GOVERNMENT, RELIGIUSITY, FISCUS SERVICE QUALITY, AND EFFECTIVENESS OF THE TAX SYSTEM ON INDIVIDUAL TAXPAYERS COMPLIANCE AT KPP PRATAMA JAKARTA PULOGADUNG***

**By Fauzan Adlimah Ridhwany**

***Abstract***

*This study aims to examine the effect of the level of trust in the government, religiosity, quality of fiscus services, and the effectiveness of the taxation system on individual taxpayer compliance registered at KPP Pratama Jakarta Pulogadung, in East Jakarta with a sample of 100 respondents using purposive sampling. Methods of data collection using a questionnaire. The hypothesis in this study was tested using Multiple Linear Regression Analysis with the SPSS 26 software. The results show that (1) Trust in the government has no significant effect on taxpayer compliance, (2) Religiosity has a significant effect on taxpayer compliance, (3) Quality of fiscus services have no significant effect on taxpayer compliance, (4) The effectiveness of the taxation system has a significant effect on taxpayer compliance.*

***Keywords:*** *taxpayer compliance, trust in government, religiosity, quality of fiscus services, effectiveness of the tax system*

**PENGARUH TINGKAT KEPERCAYAAN PADA PEMERINTAH,  
RELIGIUSITAS, KUALITAS PELAYANAN, DAN EFEKTIVITAS SISTEM  
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG  
PRIBADI PADA KPP PRATAMA JAKARTA PULOGADUNG**

**Oleh Fauzan Adlimah Ridhwany**

**Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh tingkat kepercayaan pada pemerintah, religiusitas, kualitas pelayanan fiskus, dan efektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Jakarta Pulogadung, di Jakarta Timur dengan sampel yang diperoleh sebanyak 100 responden dengan teknik penentuan sampel yaitu purposive sampling. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda dengan program SPSS 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kepercayaan pada pemerintah tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (2) Religiusitas berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (3) Kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (4) Efektivitas sistem perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata kunci:** kepatuhan wajib pajak, kepercayaan pada pemerintah, religiusitas, kualitas pelayanan fiskus, efektivitas sistem perpajakan



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 2023/2024**

Hari ini Rabu, tanggal 13 Desember 2023, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa:

Nama : Fauzan Adlimah Ridhwany  
NIM : 1910112081  
Program Studi : Akuntansi S-1

Dengan Judul Skripsi sebagai berikut :

Pengaruh Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah, Religiusitas, Kualitas Pelayanan, Dan Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Jakarta Pulogadung

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus \**)

**Penguji**

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda-Tangan
1	Dr. Ni Putu Eka Widiastuti S.E, M. Si, CSRS, CA	Ketua Penguji	1.
2	Andy Setiawan, S.Pd, M.Ak	Anggota I	2.
3	Dr. Dianwicakasih Ariefiara, SE, M.Ak, Ak, CA, CSRS, GRCE	Anggota II**)	3.

**Keterangan:**

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 11 Januari 2024

Mengesahkan

A.n. Dekan

Kaprodi Akuntansi S1

Andy Setiawan, S.Pd., M.Ak



## **PRAKATA**

Alhamdulillah, Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, pertolongan, dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah, Religiusitas, Kualitas Pelayanan, Dan Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Jakarta Pulogadung”. Pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada Ibu Dian selaku dosen pembimbing yang senantiasa telah membantu penulis dalam memberikan nasihat, saran, dan arahan yang bermanfaat agar penelitian ini dapat menjadi lebih baik.

Disamping itu, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada kedua orang tua yang tercinta, pihak KPP Pratama Pulogadung yang telah membantu serta memberikan izin agar penelitian ini dapat dilaksanakan, serta para Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jakarta. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada teman-teman dan seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa mengaruniakan rahmat dan hidayahnya kepada mereka semua yang telah memberikan bantuan, doa, dan dukungannya. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, 29 Agustus 2023

Fauzan Adlimah Ridhwany

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	iv
<b>PENGESAHAN</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI</b> .....	viii
<b>PRAKATA</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II</b> .....	7
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
2.1. Landasan Teori .....	7
2.1.1 Teori Atribusi.....	7
2.1.2 Teori <i>Slippery Slope</i> .....	8
2.1.3 Pajak.....	9
2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak .....	10
2.1.5 Kepercayaan pada Pemerintah.....	13
2.1.6 Religiusitas .....	15
2.1.7 Kualitas Pelayanan Perpajakan .....	16
2.1.8 Efektivitas Sistem Perpajakan .....	18
2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya.....	19
2.3. Model Penelitian.....	28
2.4. Hipotesis.....	29
2.4.1 Pengaruh Kepercayaan Pada Pemerintah terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	29
2.4.2 Pengaruh Religiusitas terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. ..	30
2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	31

2.4.4	Pengaruh Efektivitas Sistem Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	31
<b>BAB III</b>	.....	33
<b>METODE PENELITIAN</b>	.....	33
3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	33
3.1.1	Definisi Operasional .....	33
3.1.2	Pengukuran Variabel.....	33
3.2	Populasi dan Sampel.....	36
3.2.1	Populasi .....	36
3.2.2	Sampel.....	36
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.3.1	Jenis Data .....	37
3.3.2	Sumber Data .....	37
3.3.3	Pengumpulan Data .....	38
3.4	Teknik Analisis Data .....	38
3.4.1	Deskriptif Statistik .....	38
3.4.2	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	38
3.4.3	Uji Asumsi Klasik.....	39
3.4.4	Uji Hipotesis .....	39
3.4.5	Model Regresi.....	40
<b>BAB IV</b>	.....	42
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	42
4.2	Deskripsi Data Penelitian .....	48
4.3	Uji Hipotesis dan Analisis.....	54
4.4	Pembahasan.....	67
<b>BAB V</b>	.....	77
5.1	Simpulan .....	77
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	77
5.3	Saran .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	79
<b>DAFTAR TABEL</b>	.....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	.....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	.....	xiv
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	.....	66
<b>LAMPIRAN</b>	.....	67

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data pelaporan SPT tahun 2018-2022 pada KPP Pratama Jakarta Pulo Gadung .....	2
Tabel 2. Hasil Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 3. Skala Likert .....	24
Tabel 4. Indikator Pertanyaan .....	24
Tabel 5. Data Seleksi Kuesioner .....	33
Tabel 6. Data Tanggapan Responden Tentang Kepatuhan Wajib Pajak .....	37
Tabel 7. Data Tanggapan Responden Tentang Kepercayaan Pada Pemerintah ..	38
Tabel 8. Data Tanggapan Responden Tentang Religiusitas .....	40
Tabel 9. Data Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus .....	41
Tabel 10. Data Tanggapan Responden Tentang Efektivitas Sistem Perpajakan..	42
Tabel 11. Hasil Statistik Deskriptif .....	43
Tabel 12. Uji Validitas .....	47
Tabel 13. Uji Reliabilitas .....	48
Tabel 14. Hasil Uji Normalitas .....	49
Tabel 15. Hasil Uji Multikolonieritas .....	50
Tabel 16. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	51
Tabel 17. Hasil Uji F .....	52
Tabel 18. Hasil Uji T .....	53
Tabel 19. Hasil Model Regresi Berganda .....	55

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Model Penelitian .....	19
Gambar 2. Grafik Usia Responden .....	33
Gambar 3. Grafik Jenis Kelamin Responden .....	34
Gambar 4. Grafik Pendidikan Responden .....	35
Gambar 5. Grafik Pekerjaan Responden .....	35
Gambar 6. Grafik Pendapatan Responden .....	36
Gambar 7. Uji Heteroskedastisitas .....	51

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Deskripsi Kuesioner Penelitian .....	67
Lampiran 2 Rekapitulasi Kuesioner Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (KWP) .....	74
Lampiran 3 Rekapitulasi Kuesioner Variabel Kepercayaan Pada Pemerintah (KPP).....	78
Lampiran 4 Rekapitulasi Kuesioner Variabel Religiusitas (RLG) .....	82
Lampiran 5 Rekapitulasi Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (KPF).....	86
Lampiran 6 Rekapitulasi Kuesioner Variabel Efektivitas Sistem Perpajakan (ESP).....	90
Lampiran 7 Surat Riset .....	94