



**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS
PELAYANAN, DAN DINAMIKA TARIF PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KPP PRATAMA KEBUMEN**

SKRIPSI

WILDAN HUSEIN NAUFAL 2010112190

PROGRAM STUDI AKUNTANSI PROGRAM SARJANA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

2024



**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS
PELAYANAN, DAN DINAMIKA TARIF PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KPP PRATAMA KEBUMEN**

SKRIPSI

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

WILDAN HUSEIN NAUFAL 2010112190

PROGRAM STUDI AKUNTANSI PROGRAM SARJANA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

2024

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Wildan Husein Naufal

NIM : 2010112190

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

Jakarta, 12 Juni 2024

Yang menyatakan



Wildan Husein Naufal

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Wildan Husein Naufal
NIM : 2010112190
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : SI 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 PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN DINAMIKA TARIF PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KPP PRATAMA KEBUMEN

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpang, 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 : 12 Juni 2024

Yang menyatakan



(Wildan Husein Naufal)

SKRIPSI

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS
PELAYANAN, DAN DINAMIKA TARIF PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KPP PRATAMA KEBUMEN

Dipersiapkan dan disusun oleh:

WILDAN HUSEIN NAUFAL 2010112190

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 19 Juni
2024 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



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



Rahmasari Fahria, S.E., M.M., Ak., CA
Penguji I



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



Dr. Jubaedah, S.E., M.M.
Dekan



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

Disahkan di : Jakarta

Pada Tanggal : 10 Juli 2024



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GENAP TA. 2023/2024

Hari ini Kamis , tanggal 04 Juli 2024, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : **Wildan Husein Naufal**

No.Pokok Mahasiswa : **2010112190**

Program : **Akuntansi S.1**

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Dinamika Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Kebumen

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus **)

Penguji

| No | Dosen Penguji | Jabatan | Tanda Tangan |
|----|---------------------------------------|----------------|--------------|
| 1 | Masripah, SE.,M.S.Ak.,CPSAK | Ketua | 1. |
| 2 | Rahmasari Fahria, SE, MM.,Ak.,CA.,CRM | Anggota I | 2. |
| 3 | Ekawati Jati Wibawaningsih, M.Acc | Anggota II **) | 3. |

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 04 Juli 2024
Mengesahkan
A.n. DEKAN
Kaprodik Akuntansi S.1

Andy Setiawan, S.Pd., M.Ak

PRAKATA

Dengan terlaksananya penelitian ini, penulis mengucapkan rasa syukur dan nikmat atas Keagungan Tuhan Yang Maha Esa karena telah memberikan kelancaran, proses yang indah, dan berbagai macam rezeki yang dilimpahkan-Nya dalam melaksanakan penelitian ini. Penelitian ini memiliki judul **“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Dinamika Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Kebumen”** yang dapat penulis selesaikan dari Bulan Januari sampai dengan Bulan Juni 2024. Penelitian ini dibersamai oleh Ibu Ekawati Jati Wibawaningsih, S.E., M.Acc. yang menjadi dosen pembimbing dan memberikan arahan dan saran sehingga skripsi layak untuk diselesaikan sehingga peneliti mengucapkan banyak rasa terima kasih atas bantuan dan kontribusi yang diberikan.

Kemudian, rasa terima kasih dan syukur saya berikan atas peran serta keluarga terutama orang tua saya yaitu Bapak Nurhadi dan Ibu Akhiryani serta kakak saya yaitu Yayan Nurwahyuni dan Hida Nahar Annisa yang telah memberikan saya restu, doa, dan semangat kepada saya untuk dapat menyelesaikan perkuliahan serta dalam penyusunan penelitian skripsi ini. Tidak lupa juga saya mengucapkan banyak terima kasih kepada teman dekat dan teman spesial saya selama saya berkuliah yaitu Rio, Audito, Sandi, Banun, Sylvia, Salsa, Nada, dan Halim yang memberikan saya semangat untuk berkuliah dan saya merasa memiliki teman sehingga memotivasi semangat belajar saya semasa kuliah dan selama saya menyusun penelitian skripsi ini. Teman-teman lain dari Program Studi Akuntansi Angkatan 2020, dosen-dosen yang hebat, dan tenaga kependidikan lain yang ada di fakultas juga saya mengucapkan banyak terima kasih telah memberikan saya dorongan dan semangat selama saya berkuliah dan menyelesaikan penelitian skripsi saya. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak lain yang berkontribusi dalam penyusunan skripsi saya yaitu para pegawai dan teman-teman di KPP Pratama Kebumen.

Tidak ada satu pun di dunia ini yang sempurna salah satunya yaitu penelitian skripsi yang saya buat ini sehingga atas kekeliruan yang mungkin dapat ditimbulkan dan hal yang kurang berkenan lainnya maka penulis mengucapkan permohonan maafnya. Semoga dengan adanya penelitian skripsi yang telah disusun ini mampu memberikan manfaat, ilmu, dan wawasan kepada para pembaca.

Jakarta, 20 Juni 2024



Wildan Husein Naufal

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS | iii |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | iv |
| ABSTRACT | v |
| ABSTRAK | vi |
| HALAMAN PENGESAHAN | vii |
| BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI | viii |
| PRAKATA | ix |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 10 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 10 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 11 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 12 |
| 2.1 Teori Penelitian..... | 12 |
| 2.1.1 <i>Planned Behavior Theory</i> | 12 |
| 2.1.2 Kepatuhan Pajak | 14 |
| 2.1.3 Pengetahuan Pajak | 14 |
| 2.1.4 Kualitas Pelayanan..... | 15 |
| 2.1.5 Dinamika Tarif Pajak | 15 |
| 2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya..... | 18 |
| 2.3 Model Penelitian..... | 24 |
| 2.4 Hipotesis..... | 24 |
| 2.4.1 Pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak..... | 24 |
| 2.4.2 Kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak | 25 |
| 2.4.3 Dinamika tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak..... | 27 |

| | |
|---|-----------|
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 29 |
| 3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel..... | 29 |
| 3.1.1 Definisi Operasional | 29 |
| 3.1.2 Pengukuran Variabel | 31 |
| 3.2 Populasi dan Sampel | 35 |
| 3.2.1 Populasi..... | 35 |
| 3.2.2 Sampel | 36 |
| 3.3 Teknik Pengumpulan Data..... | 37 |
| 3.4 Teknik Analisis Data..... | 37 |
| 3.4.1 Analisis Statistik Deskriptif | 37 |
| 3.4.2 Outer Model..... | 38 |
| 3.4.3 Inner Model..... | 39 |
| 3.4.4 Uji Hipotesis | 40 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 42 |
| 4.1 Deskripsi Objek Penelitian | 42 |
| 4.2 Deskripsi Data Penelitian | 46 |
| 4.2.1 Deskripsi Data Penelitian Kepatuhan Wajib Pajak | 47 |
| 4.2.2 Deskripsi Data Penelitian Pengetahuan Perpajakan | 48 |
| 4.2.3 Deskripsi Data Penelitian Kualitas Pelayanan..... | 50 |
| 4.2.4 Deskripsi Data Penelitian Dinamika Tarif Pajak | 52 |
| 4.3 Uji Hipotesis dan Analisis | 54 |
| 4.3.1 Hasil Analisis Statistik Deskriptif..... | 54 |
| 4.3.2 Pengujian <i>Outer Model</i> | 55 |
| 4.3.3 Pengujian <i>Inner Model</i> | 61 |
| 4.3.4 Uji Hipotesis | 63 |
| 4.4 Pembahasan | 65 |
| 4.4.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak . | 65 |
| 4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | 66 |
| 4.4.3 Pengaruh Dinamika Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak..... | 68 |
| 4.5 Keterbatasan Penelitian | 69 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | 70 |
| 5.1 Simpulan..... | 70 |
| 5.2 Saran | 70 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 72 |

| | |
|---------------------------|-----------|
| RIWAYAT HIDUP..... | 82 |
| LAMPIRAN..... | 83 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-----------|--|----|
| Tabel 1. | Informasi Mengenai Perbandingan Tarif Pajak Karena Perubahan Peraturan Perpajakan | 16 |
| Tabel 2. | Matriks Terkait dengan Penelitian Sebelumnya Mengenai Kepatuhan Pajak | 22 |
| Tabel 3. | Pengukuran Variabel Kepatuhan Wajib Pajak | 32 |
| Tabel 4. | Pengukuran Variabel Pengetahuan Pajak | 33 |
| Tabel 5. | Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan | 34 |
| Tabel 6. | Pengukuran Variabel Dinamika Tarif Pajak | 35 |
| Tabel 7. | Data Terkait Jawaban Responden Mengenai Kepatuhan Wajib pajak | 47 |
| Tabel 8. | Data Terkait Jawaban Responden Mengenai Pengetahuan Perpajakan | 48 |
| Tabel 9. | Data Terkait Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan | 50 |
| Tabel 10. | Data Terkait Jawaban Responden Mengenai Dinamika Tarif Pajak | 52 |
| Tabel 11. | Data Statistik Deskriptif | 54 |
| Tabel 12. | Hasil Uji <i>Outer Loading</i> Setelah Eliminasi | 56 |
| Tabel 13. | Hasil Uji AVE Setelah Eliminasi | 58 |
| Tabel 14. | Hasil Uji <i>Cross Loading Factor</i> | 59 |
| Tabel 15. | Hasil Uji <i>Fornell-Larcker Criterion</i> | 60 |
| Tabel 16. | Hasil Uji HTMT | 60 |
| Tabel 17. | Hasil Uji <i>Cronbach's Alpha</i> atau Reliabilitas | 61 |
| Tabel 18. | Hasil Uji <i>R Square</i> | 61 |
| Tabel 19. | Hasil Uji <i>Q Square</i> | 62 |
| Tabel 20. | Hasil Uji Koefisien Jalur | 62 |
| Tabel 21. | Hasil Uji Statistik Hipotesis | 63 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|-----------|--|----|
| Gambar 1. | Persentase Penerimaan Pajak terhadap Total Penerimaan Negara Tahun Anggaran 2018 – 2023 | 2 |
| Gambar 2. | Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia Tahun 2017 – 2022 | 3 |
| Gambar 3. | Model Penelitian | 25 |
| Gambar 4. | Kepemilikan NPWP Responden | 43 |
| Gambar 5. | Jenis Kelamin Responden | 43 |
| Gambar 6. | Tingkat Pendidikan Responden | 44 |
| Gambar 7. | Jenis Pekerjaan Responden | 45 |
| Gambar 8. | Tingkat Penghasilan Responden | 45 |
| Gambar 9. | Model Pengujian <i>Outer Model</i> Setelah Eliminasi | 56 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|-------------|---|-----|
| Lampiran 1. | Surat Riset | 83 |
| Lampiran 2. | Daftar Kuesioner Penelitian | 85 |
| Lampiran 3. | Daftar Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepatuhan Wajib Pajak | 90 |
| Lampiran 4. | Daftar Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Pengetahuan Perpajakan | 93 |
| Lampiran 5. | Daftar Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan | 96 |
| Lampiran 6. | Daftar Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Dinamika Tarif Pajak | 99 |
| Lampiran 7. | Hasil Pengolahan Data Menggunakan Aplikasi Statisitik SmartPLS Versi 4.0 | 102 |
| Lampiran 8. | Hasil Uji Turnitin | 108 |
| Lampiran 9. | Lembar Perbaikan Ujian Skripsi | 125 |