

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS, DAN
SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN, PENYULUHAN
DAN KONSULTASI PERPAJAKAN MALILI**



OLEH:
Wahida Safitri
NIM : 02320200157
Program Studi Akuntansi/Perpajakan

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA
MAKASSAR
2024**

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS, DAN
SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN, PENYULUHAN
DAN KONSULTASI PERPAJAKAN MALILI**



OLEH:
Wahida Safitri
NIM : 02320200157
Program Studi Akuntansi/Perpajakan

SKRIPSI SEBAGAI SALAH SATU SYARAT UNTUK MEMPEROLEH
GELAR SARJANA PADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA
MAKASSAR**

2024

HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : PENGARUH PENGETAHUAN
PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS DAN
SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN,
PENYULUHAN DAN KONSULTASI
PERPAJAKAN MALILI

Nama Mahasiswa : WAHIDA SAFITRI

Stanbuk 02320200157

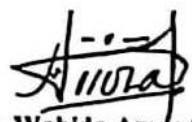
Jurusan/Prodi : AKUNTANSI

Konsentrasi : PERPAJAKAN

Dasar Penetapan Pembimbing : SK.Dekan No. 1896/H.20/FEB/UMI/III/2023

Disahkan Oleh:


Siti Hartati Haiduddin, S.E., M.SI., Ak., CA
Pembimbing I


Wahida Amra, S.E., M.M.
Pembimbing II


Dekan,

Dr. H. Muhammad Syah Basalamah, S.E., M.M.

Mengetahui:

Ketua Jurusan/Prodi

Dr. Asriani Junaid, S.E., M.SA., Ak., CA

HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : PENGARUH PENGETAHUAN
PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS DAN
SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN,
PENYULUHAN DAN KONSULTASI
PERPAJAKAN MALILI

Nama Mahasiswa : WAHIDA SAFITRI

Stambuk : 02320200157

Jurusan/Prodi : AKUNTANSI

Konsentrasi : PERPAJAKAN

Dasar Penetapan Pembimbing : SK.Dekan No. 1902/K.15/FEB/UMI/VII/2024

Disahkan Oleh:

Komisi Penguji

Sitti Hartati Hairuddin, S.E., M.Si., Ak., CA

(Ketua) (.....)

Dr. Andi Nurwanah, S.E., M.Si., Ak., CA

(Anggota) (.....)

Hj. Wahida Amra, S.E., M.M

(Anggota) (.....)

Subhan, S.E., M.Ak.

(Anggota) (.....)

Mengetahui:

Dekan



Dr. H. Muhammad Syafii Basalamah, S.E., M.M.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wahida Safitri
Tempat/Tanggal Lahir : Kanawatu, 19 Agustus 2002
Stambuk : 02320200157
Jurusan/Prodi : Akuntansi
Alamat : BTN Asabri Blok B7 No.8

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa skripsi yang berjudul: **“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Malili”** adalah karya ilmiah saya sendiri, dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini, tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila dikemudian hari ternyata di dalam naskah ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Makassar, 30 Juli 2024

Yang menyatakan,



Wahida Safitri
02320200157

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil Alamin. Segala puji dan syukur tiada hentinya penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang dengan keagungan-Nya telah melimpahkan segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Malili”**, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Akuntansi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Indonesia.

Berbagai kesulitan telah dilewati dalam rangka penyusunan skripsi ini, namun berkat bantuan dan dukungan berbagai pihak terkhusus Ibundaku tercinta Yuliana dan Ayahandaku Sutarmin sehingga akhirnya skripsi ini dapat selesai. Pada kesempatan ini izinkanlah peneliti menyampaikan terima kasih yang tulus kepada:

1. Ibunda Prof. Dr. Hj. Masrurah Mokhtar, MA selaku Ketua Yayasan Wakaf Universitas Muslim Indonesia.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sufirman Rahman, SH., MH selaku Rektor Universitas Muslim Indonesia.
3. Bapak Dr. H. Muhammad Syafii Basalamah, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Indonesia.

4. Ibu Dr. Asriani Junaid, S.E.,M.SA.,Ak.,CA selaku ketua jurusan akuntansi dan sekretaris Ibu Fifi Nurafifah Ibrahim, SE., M. Ak.
5. Ibu Sitti Hartati Hairuddin,S.E.,M.Si.,Ak.,CA selaku Dosen Pembimbing I yang dengan penuh kesabaran dan pengertian membimbing peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini mulai dari pemilihan judul, pelaksanaan penelitian, sampai dengan penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Hj. Wahida Amra,S.E.,M.M selaku Dosen Pembimbing II yang membimbing peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini mulai dari pemilihan judul, pelaksanaan penelitian, sampai dengan penyelesaian skripsi ini.
7. Dr. Andi Nurwanah, S.E.,M.Si.,Ak.,CA dan Subhan, S.E.,M.Ak. selaku dosen penguji, yang telah memberikan petunjuk, saran, masukan dan koreksi mulai dari awal sampai selesainya skripsi ini.
8. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi Universitas Muslim Indonesia.
9. Terimakasih kepada kedua orang tua tercinta serta saudara saya Irfan, S.T dan Zahra yang doanya selalu mengiringi langkah kehidupan ini.
10. Terima kasih kepada keluarga yang selalu memberikan support, doa dan bantuannya selama ini.
11. Teman seperjuanganku yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu selalu memberikan dukungan selama pembuatan skripsi ini.
12. Terimakasih juga saya sampaikan kepada diri saya sendiri dan seluruh pihak yang telah memberikan sumbangsih baik berupa materi, tenaga, dan pikiran sehingga proses pembuatan skripsi ini berjalan dengan lancar.

Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa bersama kita dan meridhoi jalan hidup kita. Aamiin.

Wallahul Muwaffik Ilaa Aqwamit Thariq

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatu.

Makassar, Juli 2024

Wahida Safitri

ABSTRAK

Wahida Safitri (02320200157), **Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan Malili** Pembimbing: Sitti Hartati Hairuddin dan Wahida Amra.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan Malili. Data dalam penelitian ini diperoleh dari data Wajib Pajak yang terdaftar di KP2KP Malili yang bersedia menjadi responden.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui pembagian kuesioner di KP2KP Malili. Dengan teknik penarikan sampel *Accidental Sampling* dengan sampel 100 wajib pajak orang pribadi. Metode analisis data menggunakan regresi linear berganda menggunakan Aplikasi SPSS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Sistem Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, Kualitas Pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, dan Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kata kunci: Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

ABSTRACT

*Wahida Safitri (02320200157), **The Influence of Tax Knowledge, Fiscus Services and Tax Socialization on Individual Taxpayer Compliance at the Malili Tax Service, Counseling and Consultation Office.** Supervisors: Sitti Hartati Hairuddin and Wahida Amra.*

This research aims to determine: The influence of Tax Knowledge, Fiscus Services and Tax Socialization on Individual Taxpayer Compliance at the Malili Tax Service, Counseling and Consultation Office. The data in this research was obtained from data from taxpayers registered at KP2KP Malili who were willing to become respondents.

This research uses a quantitative type of research. The data source used is primary data obtained through distributing questionnaires at KP2KP Malili. Using the Accidental Sampling sampling technique with a sample of 100 individual taxpayers. The data analysis method uses multiple linear regression using the SPSS application.

The results of this research indicate that the Taxation System has a positive and significant influence on Individual Taxpayer Compliance. Tax Service Quality has a positive and significant effect on Individual Taxpayer Compliance, and Tax Socialization has a positive and significant effect on Individual Taxpayer Compliance.

Keywords: *Tax Knowledge, Fiscus Services, Tax Socialization and Individual Taxpayer Compliance.*

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Tinjauan Teori.....	11
1. Teori Atribusi	11
2. Pengertian Pajak.....	14
3. Kepatuhan Wajib Pajak.....	14
4. Pengetahuan Perpajakan.....	15
5. Pelayanan Fiskus	15
6. Sosialisasi Perpajakan.....	16
B. Penelitian Terdahulu	17
C. Kerangka Konseptual.....	22
D. Hipotesis	23

BAB III METODE PENELITIAN.....	24
A. Pendekatan Penelitian	24
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	24
C. Populasi Dan Sampel	24
D. Jenis dan Sumber Data	25
E. Teknik Pengumpulan Data.....	26
F. Metode Analisis Data.....	27
G. Definisi Operasional Variabel.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
A. Gambaran Umum Tempat Meneliti	35
B. Hasil Penelitian	39
C. Pembahasan.....	59
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	66
A. Simpulan	66
B. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	72

DAFTAR TABEL

No	Teks	Halaman
1.	Penelitian Terdahulu	15
2.	Definisi Operasional Variabel.....	33
3.	Distribusi Pengembalian Kuesioner	40
4.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
5.	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	41
6.	Responden Berdasarkan Usia/Umur	42
7.	Analisis Statistik Deskriptif	43
8.	Tanggapan Responden terhadap Variabel Pengetahuan Perpajakan	45
9.	Tanggapan Responden terhadap Variabel Pelayanan Fiskus.....	45
10.	Tanggapan Responden terhadap Variabel Sosialisasi Perpajakan	47
11.	Tanggapan Responden terhadap Variabel Keptahuan Wajib Pajak.....	48
12.	Hasil Uji Validitas.....	49
13.	Hasil Uji Realibilitas	50
14.	Hasil Uji Multikolinearitas.....	52
15.	Model Persamaan Regresi.....	54
16.	Hasil Uji Koefisien Determinasi	56
17.	Hasil Uji t	57
18.	Hasil Uji F	59

DAFTAR GAMBAR

No	Teks	Halaman
1.	Kerangka Konseptual	20
2.	Struktur Organisasi	38
3.	Hasil Uji Normalitas	51
4.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	53

DAFTAR LAMPIRAN

No	Teks	Halaman
1.	Surat Izin Penelitian	74
2.	Kuesioner Penelitian	75
3.	Hasil Kuesioner	80
4.	Hasil Uji	84