

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS
PELAYANAN, DAN MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI NON KARYAWAN PADA KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA WONOSARI**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun oleh:

YULIA LUMBANSIANTAR

20230301056

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA**

2024

**HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI**

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN,
DAN MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI NON KARYAWAN PADA
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA WONOSARI**

Diajukan oleh:

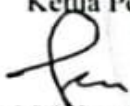
YULIA LUMBANSIANTAR
202301056

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Sah
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Akuntansi
Program Studi Akuntansi (S-1) Fakultas Ekonomi dan Sosial
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal: 31 Juli 2024

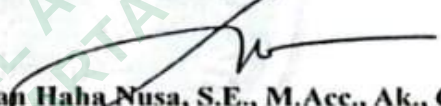
Mengesahkan

Ketua Penguji


Zennul Muharrok, S.E., M.Acc.

NPP. 2021.13.0176

Pembimbing


Gerlan Haha Nusa, S.E., M.Acc., Ak., CA.

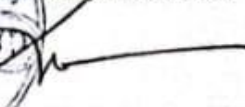
NPP. 2018.13.0129

Anggota Penguji


David Sulistiyantoro, S.E., M.Acc., Ak., CA.

NPP. 2018.13.0128

Ketua Program Studi Akuntansi


Gerlan Haha Nusa, S.E., M.Acc., Ak., CA.

NPP. 2018.13.0129

HALAMAN PERNYATAAN

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Yulia Lumbansiantar
NPM : 202301056
Program Studi : Akuntansi (S-1)
Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Modernisasi Sistem Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonosari

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil plagiarisme. Semua referensi dan sumber terkait yang dikutip dalam karya ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 31 Juli 2024



Yulia Lumbansiantar

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat-Nya, Penulis berhasil menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Modernisasi Sistem Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonosari” dengan tepat waktu. Penyusunan skripsi ini merupakan bagian dari persyaratan kelulusan Program Studi Sarjana Akuntansi di Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

Proses penyusunan skripsi ini melibatkan berbagai dukungan, termasuk doa, bimbingan, dukungan moral, dan dukungan materi, serta informasi yang berharga. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan penghargaan kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam terselesaikannya skripsi ini:

1. Ibu Prof. Dr. rer. nat. apt. Triana Hertiani, S.Si., M. Si. selaku rektor Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Bapak Edhy Tri Cahyono, S.Si., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Bapak Gerlan Haha Nusa, S.E., M.Acc., Ak., CA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta, sekaligus selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah berkenan memberikan bimbingan, pengarahan, dan motivasi selama proses penulisan skripsi sampai dengan selesai.
4. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Sosial serta seluruh staf dan karyawan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
5. Kedua orang tua tercinta, Bapakku dohot Omapu, yang memberikan doa, dukungan, semangat, dan nasehat yang diberikan dalam setiap proses.

6. Kepada abangku, Bang Ara dan Bang Jon, kakakku Ka Dewi dan Ka Moni, dan adekku De Ola dan Pudan Nami yang turut serta memberikan semangat dan nasihat dalam setiap proses penulisan.
7. Kepala KPP Pratama Wonosari dan Bu Lisa selaku PIC riset dan penelitian di KPP Pratama Wonosari yang turut serta dalam membantu penulis dalam memperoleh izin penelitian dan data penelitian, serta seluruh Staf KPP Pratama Wonosari yang turut serta membantu dalam proses penelitian.
8. Wajib Pajak di KPP Pratama Wonosari selaku responden dalam penelitian ini yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini.
9. Seluruh teman-teman Akuntansi 2020 yang telah kebersamai dalam berjuang dan menjalankan studi selama perkuliahan.
10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan oleh penulis satu persatu.

Penulis menyadari bahwa apa yang telah dituangkan dalam penyusunan skripsi ini belum tentu sempurna. Oleh karena, penulis dengan rendah hati menerima kritik dan saran yang membangun untuk meningkatkan kualitas dan kesempurnaan skripsi ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terlibat.

Yogyakarta, 12 Juli 2024

Yulia Lumbansiantar

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	8
F. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	8
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori	9
1. Teori Atribusi.....	9
2. Technology Acceptance Model (TAM)	9
3. Pajak	10
4. Kepatuhan Wajib Pajak	12
5. Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan.....	15
6. Pengetahuan Pajak.....	16
7. Kualitas Pelayanan	16

8. Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan	17
9. <i>E-Filing</i>	18
10. <i>E-Billing</i>	20
B. Penelitian Terdahulu.....	23
C. Kerangka Berpikir.....	30
D. Hipotesis Penelitian.....	30
BAB III	37
METODE PENELITIAN.....	37
A. Desain Penelitian.....	37
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	37
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian	37
D. Populasi dan Sampel	40
E. Teknik Pengumpulan Data	40
F. Teknik Analisis Data	41
BAB IV	44
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	44
B. Analisis Data	46
1. Uji Instrumen Penelitian.....	46
2. Uji Asumsi Klasik	49
3. Analisis Regresi Linear Berganda	50
4. Uji Hipotesis.....	52
C. Pembahasan.....	54
BAB V.....	65
KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
A. Kesimpulan	65
B. Keterbatasan.....	65
C. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT PPh 2019-2022 (%)	1
Tabel 1. 2 Kepatuhan Dalam Penyampaian SPT PPh Pada KPP Pratama Wonosari 2019-2023	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3. 1 Indikator Variabel	38
Tabel 4. 1 Persentase Jenis Kelamin Responden	44
Tabel 4. 2 Persentase Usia Responden	45
Tabel 4. 3 Persentase Pendidikan Terakhir Responden	45
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas	46
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas	49
Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolinearitas	50
Tabel 4. 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	50
Tabel 4. 9 Hasil analisis Regresi Linear Berganda	51
Tabel 4. 10 Hasil Uji Parsial (Uji Statistik t)	52
Tabel 4. 11 Hasil Uji Simultan (Uji F)	53
Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	30
-------------------------------------	----

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian Dari Fakultas	72
Lampiran 2 Surat Izin Dari Direktorat Jenderal Pajak	74
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian	77
Lampiran 4 Tabulasi Data Kuesioner Penelitian	85
Lampiran 5 Proses Penelitian	104
Lampiran 6 Hasil Uji Kualitas Data	108
Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik	116
Lampiran 8 Hasil Uji Analisis Linear Berganda	119
Lampiran 9 Hasil Uji Hipotesis	121
Lampiran 10 Kartu Bimbingan	123
Lampiran 11 Cek Plagiarisme	125