

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, KESADARAN
WAJIB PAJAK, DAN PEMAHAMAN *E-FILLING* TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP
PRATAMA JAKARTA DUREN SAWIT**

***THE INFLUENCE OF TAX SERVICE QUALITY, TAXPAYER
AWARENESS, AND UNDERSTANDING E-FILLING ON
INDIVIDUAL TAXPAYER COMPLIANCE AT KPP PRATAMA
JAKARTA DUREN SAWIT***

Oleh

Indah Nur Cahya

20182420062

SKRIPSI



PROGRAM SARJANA FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS DARMA PERSADA

JAKARTA

2025

LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Indah Nur Cahya

Nim : 2018420062

Jurusan/permohonan : Akuntansi/Perpajakan.

Degan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pemahaman *E-filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Jakarta Duren Sawit”. Dibimbing oleh Bapak Jombrik TPR, S.E., M.M adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan jiplakan maupun mengkopi sebagai hasil dari karya orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 4 Agustus 2025

Yang menyatakan



(Indah Nur Cahya)

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Indah Nur Cahya
Nim : 2018420062
Jurusan : Akuntansi
Peminatan : Perpajakan
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pemahaman *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Jakarta Duren Sawit

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dalam sidang Ujian Skripsi Sarjana pada tanggal 4 Agustus 2025

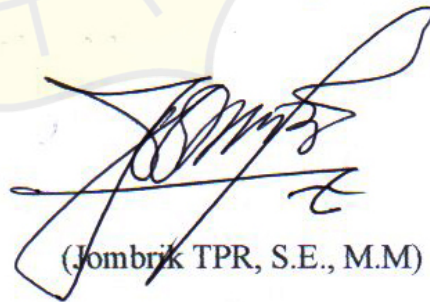
Ketua Jurusan Akuntansi

Mengetahui

Pembimbing



(Dr. Hasri Nirmala Budiarti,
S.E., M.M, CAPF, CAPM)



(Jombrik TPR, S.E., M.M)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

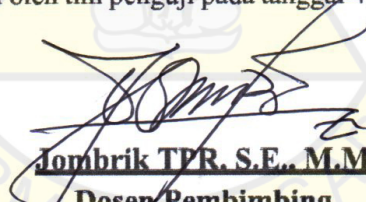
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, KESADARAN
WAJIB PAJAK, DAN PEMAHAMAN *E-FILLING* TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP
PRATAMA JAKARTA DUREN SAWIT**


***THE INFLUENCE OF TAX SERVICE QUALITY, TAXPAYER
AWARENESS, AND UNDERSTANDING E-FILLING ON
INDIVIDUAL TAXPAYER COMPLIANCE AT KPP PRATAMA
JAKARTA DUREN SAWIT***

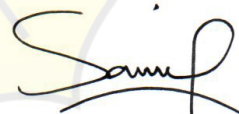
Oleh
Indah Nur Cahya
2018420062


SKRIPSI


Untuk memenuhi gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Program Studi Akuntansi
pada Universitas Darma Persada
Telah diuji oleh tim penguji pada tanggal 4 Agustus 2025


Jombrik TPR, S.E., M.M
Dosen Pembimbing


Reko Saprianto, SE., M.Si., Ak., CA.,
ACPA
Penguji I


Saminem, SE, MBA
Penguji II

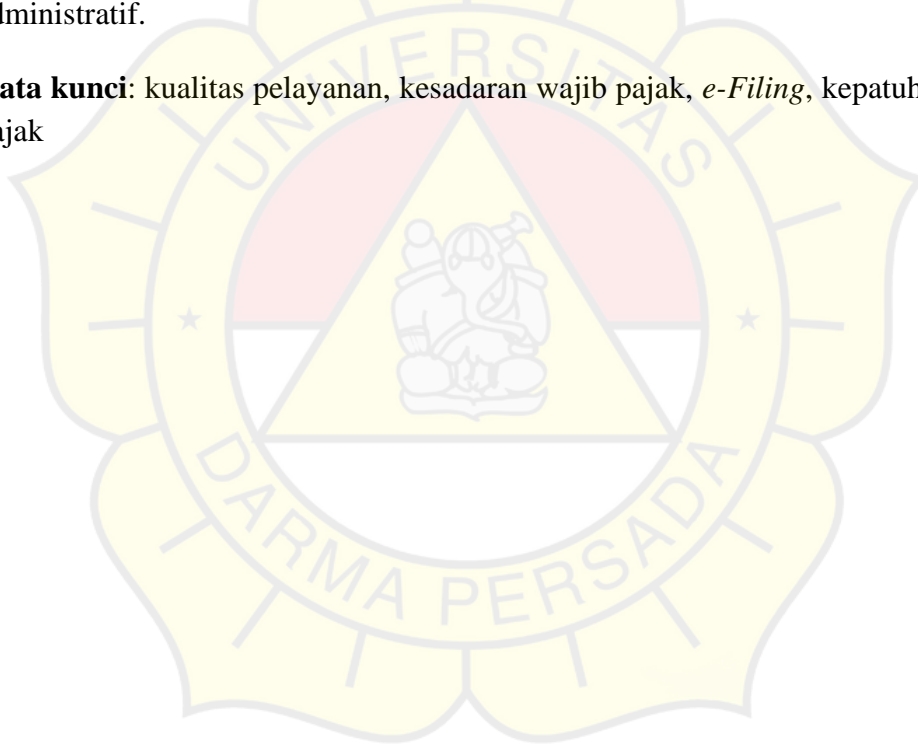

Dr. Sukardi, S.E., M.M
Dekan Fakultas Ekonomi


Dr. Hasri Nirmala Budiarti, S.E., M.M,
CAPE, CAPM
Ketua Jurusan Akuntansi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, dan pemahaman *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Latar belakang penelitian ini didasari oleh pentingnya kepatuhan pajak sebagai sumber penerimaan negara serta meningkatnya penggunaan teknologi dalam administrasi perpajakan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak KPP Pratama Jakarta Duren Sawit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, dan pemahaman *e-Filing* tidak berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang baik meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Kesadaran yang tinggi mendorong wajib pajak untuk patuh secara sukarela. Sementara itu, pemahaman yang baik terhadap *e-Filing* mempermudah proses pelaporan dan meningkatkan kepatuhan secara administratif.

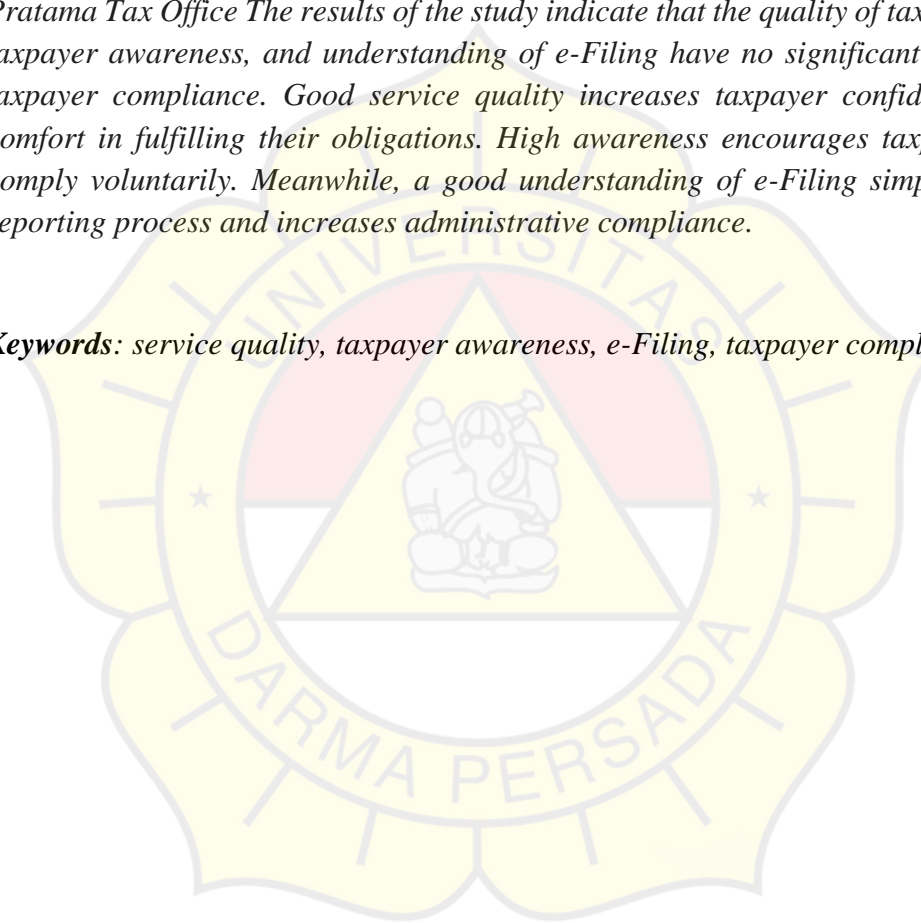
Kata kunci: kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, *e-Filing*, kepatuhan wajib pajak



ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of tax service quality, taxpayer awareness, and e-Filing understanding on individual taxpayer compliance. The background of this study is based on the importance of tax compliance as a source of state revenue and the increasing use of technology in tax administration. The method used in this study is quantitative with a survey approach. Data were collected by distributing questionnaires to individual taxpayers registered at the Jakarta Duren Sawit Pratama Tax Office. The results of the study indicate that the quality of tax services, taxpayer awareness, and understanding of e-Filing have no significant effect on taxpayer compliance. Good service quality increases taxpayer confidence and comfort in fulfilling their obligations. High awareness encourages taxpayers to comply voluntarily. Meanwhile, a good understanding of e-Filing simplifies the reporting process and increases administrative compliance.

Keywords: *service quality, taxpayer awareness, e-Filing, taxpayer compliance*



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta`ala yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya, karena dengan karunianya peneliti dapat menyelesaikan Proposal Skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pemahaman *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Duren Sawit” Pembuatan skripsi ini di buat guna memenuhi nilai tugas akhir untuk mendapatkan Gelar Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada. Dalam kesempatan ini, ijinilah penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan proposal skripsi, sehingga terselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih ini ditunjukkan kepada:

1. Orang tua yang selalu memberikan doa dan dukungan baik secara moril maupun materil.
2. Bapak Jombrik TPR, S.E., MM selaku pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk diskusi, memberi pengarahan dan bimbingan selama penulisan skripsi saya.
3. Ibu Dr. Hasri Nirmala Budiarti, S.E., M.M, CAPF, CAPM selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi, Batasan Masalah, Rumusan Masalah	9
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	9
1.2.2 Batasan Masalah	9
1.2.3 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 <i>Compliance Theory of planned behavior (TPB)</i>	12
2.2 Pajak.....	12
2.2.1 Kepatuhan Wajib Pajak.....	14
2.2.2 Kualitas Pelayanan Pajak.....	16
2.2.3 Kesadaran Wajib Pajak	18
2.2.4 Pemahaman <i>E-Filling</i>	19
2.3 Penelitian Terdahulu	20
2.4 Kerangka Pemikiran	28
2.6 Hipotesis Penelitian	30
2.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	30
2.6.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib	

Pajak Orang Pribadi	31
2.6.3 Pengaruh Pemahaman <i>E-Filling</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Metode Yang Digunakan	33
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	33
3.3 Operasional Variabel Penelitian	34
3.3.1 Variabel Terkait (Dependen Variabel).....	34
3.3.2 Variabel Bebas (Independent Variabel).....	34
3.4 Sumber dan Cara Penentuan Data atau Informasi	35
3.4.1 Populasi dan Sampel Penelitian	35
3.5 Definisi operasional (Proksi / Alat ukur).....	37
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.7 Teknik Analisis Data	41
3.7.1 Statistik Deskriptif	42
3.7.2 Uji Kualitas Data	42
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	43
3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda	45
3.8 Uji Hipotesis	46
3.8.1 Uji Signifikan Parameter Individual (uji statistik <i>t</i>).....	46
3.9 Koefisien Determinasi (<i>Adjust R square</i>)	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Deskripsi Data Penelitian dan Karakteristik Responden	48
4.1.1 Deskripsi Penelitian.....	48
4.2 Analisis Stasistik Deskriptif.....	53
4.3 Uji Asumsi Klasik.....	55
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda	59
4.5 Uji Hipotesis	61
4.5.1 Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik <i>t</i>).....	61
4.5.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	63
4.6 Pembahasan Penelitian	64
4.6.1 Pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap	

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	64
4.6.2. Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	65
4.6.3 Pemahaman <i>E-filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	66
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	67
5.1 Simpulan	67
5.2 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	69



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik pertumbuhan wajib pajak KPP Pratama Duren Sawit Jakarta Timur 2020-2024.	3
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual.....	30



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Wajib Pajak di KPP Duren Sawit:.....	2
Tabel 3. 1 Metode Variabel.....	37
Tabel 3. 2 Skala Likert	41
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	49
Tabel 4. 2 Karakteristik Usia	49
Tabel 4. 3 Karakteristik Pendidikan.....	50
Tabel 4. 4 Uji Validitas	51
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas	52
Tabel 4. 6 Hasil Statistik Deskriptif	53
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas One Sampel Kolmogorov-Smirnov	56
Tabel 4. 8 Uji Multikolinearitas	57
Tabel 4. 9 Uji Heteroskedastisitas.....	58
Tabel 4. 10 Uji Autokorelasi.....	59
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	60
Tabel 4. 12 Uji Parsial(t).....	61
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (R^2).....	63