

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN
PERPAJAKAN, DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK TERHADAP
PENERIMAAN PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA CIREBON SATU**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
(SE) pada Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Oleh :

Tiara Amelia

NIM. 1908203181

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGRI (IAIN)

SYEKH NURJATI CIREBON

1444 H / 2023 M

ABSTRAK

TIARA AMELIA. NIM: 1908203181. "PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN PERPAJAKAN, DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENERIMAAN PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA CIREBON SATU", 2023.

Pajak merupakan iuran rakyat kepada negara yang pemungutannya bersifat wajib dan dapat dipaksakan yang peraturannya sudah ada dalam undang-undang. Dana yang dihasilkan dari pemungutan tersebut akan dimanfaatkan untuk pembangunan negara seperti pembangunan infrastruktur, biaya kesehatan masyarakat, pendidikan, dan lain sebagainya. Setiap tahunnya jumlah wajib pajak yang terdaftar semakin bertambah, seiring pertambahan tersebut, penerimaan pajak juga ikut bertambah. Namun pada kenyataannya, tidak semua wajib pajak yang terdaftar bertanggung jawab membayar pajak dengan berbagai alasan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, sampel yang diambil menggunakan teknik *insidental sampling*, data dalam penelitian ini diperoleh dari sebaran angket dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Analisis hasil penelitian ini menggunakan uji hipotesis yaitu uji T, uji F dan uji R.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel X1 yaitu kesadaran wajib pajak berpengaruh secara parsial terhadap Variabel Y penerimaan pajak dengan nilai T hitung $5,201 > T$ tabel $1,660$. Variabel X2 yaitu pelayanan perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap variabel Y penerimaan pajak dengan nilai T hitung $4,013 > T$ tabel $1,660$. Variabel X3 yaitu kepatuhan wajib pajak tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel Y penerimaan pajak dengan nilai T hitung $1,097 < T$ tabel $1,660$. Variabel X1 kesadaran wajib pajak, X2 pelayanan perpajakan, dan X3 kepatuhan wajib pajak berpengaruh secara simultan terhadap variabel Y penerimaan pajak dengan nilai F hitung $20,832 > F$ tabel $3,090$.

Kata Kunci: Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan, dan Penerimaan

ABSTRACT

TIARA AMELIA. NIM: 1908203181. "THE EFFECT OF TAXPAYER AWARENESS, TAX SERVICE, AND TAXPAYER COMPLIANCE ON TAX RECEIPT AT THE CIREBON ONE TAX SERVICE OFFICE", 2023.

Taxes are people's contributions to the state whose collection is mandatory and can be enforced, the regulations for which are already in the law. The funds generated from the collection will be used for state development such as infrastructure development, public health costs, education, and so on. Every year the number of registered taxpayers increases, along with this increase, tax revenues also increase. But in reality, not all registered taxpayers are responsible for paying their taxes for various reasons.

The purpose of this study is to determine the effect of taxpayer awareness, tax services, and taxpayer compliance on tax revenues. This study uses quantitative methods, samples taken using techniques incidental sampling, the data in this study were obtained from a questionnaire distribution with a total sample of 100 respondents. Analysis of the results of this study using hypothesis testing, namely the T test, F test and R test.

The results of this study indicate that the variable X1, namely taxpayer awareness, has a partial effect on the variable Y of tax revenue with a T count of 5.201 > T table of 1.660. Variable X2, namely tax services partially influence the variable Y tax revenue with a T count of 4.013 > T table of 1.660. Variable X3, namely taxpayer compliance has no partial effect on variable Y tax revenue with a T count of 1.097 < T table of 1.660. Variables X1 taxpayer awareness, X2 tax services, and X3 taxpayer compliance simultaneously influence the variable Y tax revenue with an F count of 20.832 > F table of 3.090.

Keywords: Awareness, Service, Compliance, and Revenue

المخلص

تيارا اميليا. نيم: 1908203181، "تأثير وعي دافعي الضرائب وخدمة الضرائب وامتثال دافعي الضرائب على إيصال الضرائب في مكتب CIREBON SATU للضرائب"، 2023.

الضرائب هي مساهمات الناس في الولاية التي يكون تحصيلها إلزامياً ويمكن فرضه ، واللوائح الخاصة بها موجودة بالفعل في القانون. سيتم استخدام الأموال المتأتية من المجموعة لتطوير الدولة مثل تطوير البنية التحتية وتكاليف الصحة العامة والتعليم وما إلى ذلك. كل عام يزداد عدد دافعي الضرائب المسجلين ، إلى جانب هذه الزيادة ، تزداد الإيرادات الضريبية أيضاً. لكن في الواقع ، ليس كل دافعي الضرائب المسجلين مسؤولين عن دفع ضرائبهم لأسباب مختلفة.

الغرض من هذه الدراسة هو تحديد تأثير وعي دافعي الضرائب والخدمات الضريبية وامتثال دافعي الضرائب على الإيرادات الضريبية. تستخدم هذه الدراسة الأساليب الكمية ، العينات المأخوذة باستخدام التقنيات أخذ العينات العرضي، تم الحصول على البيانات في هذه الدراسة من توزيع استبيان مع عينة إجمالية من 100 مستجيب. تحليل نتائج هذه الدراسة باستخدام اختبار الفرضيات وهي اختبار T واختبار F واختبار R.

تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن المتغير X1 ، أي وعي دافعي الضرائب ، له تأثير جزئي على المتغير Y للإيرادات الضريبية مع T عدد $5.201 < T$ من 1.660. يؤثر المتغير X2 ، أي الخدمات الضريبية جزئياً على الإيرادات الضريبية المتغيرة Y مع T عدد $4.013 < T$ من 1.660. المتغير X3 ، أي امتثال دافعي الضرائب ليس له أي تأثير جزئي على الإيرادات الضريبية المتغيرة Y مع T عدد $1.097 > T$ من 1.660. تؤثر المتغيرات X1 وعي دافعي الضرائب وخدمات ضريبة X2 وامتثال دافع الضرائب X3 في نفس الوقت على إيرادات ضريبة Y المتغيرة مع عدد F يبلغ $20.832 < F$ 3.090.

الكلمات الرئيسية: وعي، خدمة، طاعة، استقبال

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN
PERPAJAKAN, DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK TERHADAP
PENERIMAAN PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA CIREBON SATU**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:

TIARA AMELIA

NIM : 1908203181

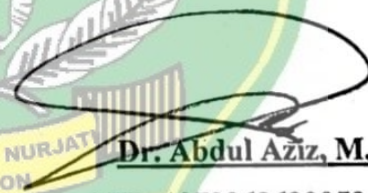
Pembimbing:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Abdul Fatakh, M. Hum
NIP. 197901142014111001



Dr. Abdul Aziz, M. Ag
NIP. 197306262005011004

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Eef Saefulloh, M. Ag
NIP. 197603122003121003

NOTA DINAS

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Syekh Nurjati Cirebon
di
Cirebon

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/i **Tiara Amelia**, NIM : 1908203181 dengan judul **"PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN PERPAJAKAN, DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENERIMAAN PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA CIREBON SATU"**. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut diatas sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Menyetujui:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Abdul Fatakh, M. Hum



Dr. Abdul Aziz, M. Ag

NIP. 197901142014111001

NIP. 197305262005011004

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Eef Saefulloh, M.Ag

NIP. 197603122003121003

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN PERPAJAKAN, DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENERIMAAN PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA CIREBON SATU” oleh Tiara Amelia, NIM: 1908203181, telah diajukan dalam sidang Munaqosyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 29 Maret 2023.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Tiara Amelia, lahir di Subang pada tanggal 25 Juli 2000. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Amin Bin Kaswan dan Ibu Acih Suwarsih. Penulis beralamat di Kp. Bugel, RT10/04, Ds. Pringkasap, Kec. Pabuaran, Kabupaten Subang.

Jenjang pendidikan formal yang pernah ditempuh penulis yaitu:

1. SDN 1 Pringkasap
2. MTs An-Nur Kota Cirebon
3. SMAN 1 Purwadadi

Penulis mengikuti program pendidikan Stara Satu (S1) di jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon dan mengambil judul skripsi yaitu: **“PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN PERPAJAKAN, DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENERIMAAN PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA CIREBON SATU”** dengan dosen pembimbing I Bapak Abdul Fatakh, M. Hum dan pembimbing II Bapak Dr. Abdul Aziz, M. Ag.

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Tiara Amelia

NIM : 1908203181

Tempat Tanggal Lahir : Subang, 25 Juli 2000

Alamat : Kp. Bugel, RT10/04, Ds. Pringkasap, Kec. Pabuaran,
Kabupaten Subang

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN PERPAJAKAN, DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENERIMAAN PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA CIREBON SATU”** ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 27 Februari 2023

Saya yang menyatakan,



Tiara Amelia

NIM. 1908203181

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah mengiringi segala langkah ini dengan ridho-Nya dan atas izin-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Kupersembahkan karya sederhana ini khususnya untuk orang yang sangat kukasihi dan kusayangi yaitu orang tuaku. Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terimakasih yang tak terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada mama dan papa yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan dan cinta kasih yang tak terhingga yang tidak bisa saya balas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi awal untuk membuat papa dan mama bahagia karena saya sadar, selama ini belum bisa berbuat yang lebih. Terimakasih selalu memberikan motivasi, semangat, nasihat, dan do'a yang tiada henti. Semoga Allah SWT selalu memberikan panjang umur, keberkahan, kesehatan, perlindungan, dan rezeki yang melimpah Aamiin.



MOTTO

”Jangan sesekali kita menunjukkan kelemahan kepada siapapun. Karena orang lain menunggu itu untuk menjatuhkanmu”.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN PERPAJAKAN, DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENERIMAAN PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA CIREBON SATU”** yang dapat terselesaikan dengan baik.

Shalawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada baginda kanjeng Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya dan tak lupa kepada kita selaku umatnya yang insyaallah patuh dan taat kepada ajarannya sampai akhir zaman. Aamiin.

Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan studi jenjang Strata Satu (S1) jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon.

Pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi dapat berjalan dengan baik berkat dukungan dan kerjasama dari berbagai pihak. Untuk itu saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak:

1. Allah SWT yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan, serta kepada Rasulullah SAW yang menjadi tauladan.
2. Kedua orang tua penulis, Bapak Amin Bin Kaswan dan Ibu Acih Suwarsih yang selalu memberikan do'a, motivasi, nasihat, dan memberikan semangat tiada henti sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, Rektor Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon.
4. Bapak, Dr. H. Didi Sukardi, MH, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
5. Bapak Eef Saefulloh M.Ag, Ketua jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
6. Ibu Nur Eka Setiowati, M.Si, Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
7. Bapak Abdul Ghoni, MA, Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberi arahan dan bimbingan selama perkuliahan.
8. Bapak Abdul Fatakh, M. Hum, selaku dosen Pembimbing Skripsi I dan Bapak Dr. Abdul Aziz, M. Ag, selaku dosen Pembimbing Skripsi II yang telah memberikan banyak perhatian, kesabaran, ilmu yang bermanfaat dan bimbingan selama penulisan menyelesaikan skripsi.
9. Segenap dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon, yang telah mentransfer ilmunya dengan ikhlas selama penulis menempuh studi.
10. Untuk pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cirebon satu yang telah mengizinkan penelitian skripsi ini.
11. Untuk sahabat saya yaitu Khaeva Khaerunnisa yang selalu memberikan dukungan, motivasi, spirit dan do'a.
12. Adik saya yaitu Annissa Revalina Azzahra, yang selalu memberikan do'a, dukungan dan semangat kepada kakaknya.

13. Seluruh teman-teman angkatan 2019 yang telah memberikan keceriaan dan semangat kepada penulis selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
14. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu , yang telah membantu selama proses perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.

Atas segala kebaikan dan bantuan yang sudah dilakukan, penulis hanya dapat berucap terimakasih, serta berdo'a atas segala motivasi dan dukungan yang telah diberikan, semoga Allah SWT melipat gandakan pahala kebaikan yang telah terjadi. Aamiin.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, sangat diharapkan kritik dan saran

yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Aamiin, terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.



Cirebon, 27 Februari 2023
Penyusun

Tiara Amelia
Tiara Amelia
1908203181

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
المخلص	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
NOTA DINAS	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	viii
KATA PERSEMBAHAN	ix
MOTTO	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	4
D. Sistematika Penulisan	5
E. Rencana Waktu Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORITIS	7
A. Gambaran Umum Tentang Pajak	7
B. Pajak Dalam Prespektif Islam	16
C. Kesadaran Wajib Pajak.....	20
D. Pelayanan Perpajakan.....	22
E. Kepatuhan Wajib Pajak	22
F. Penerimaan Pajak	23
G. Penelitian Terdahulu.....	24
H. Kerangka Pemikiran	27
I. Hipotesis	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
A. Objek Penelitian	29
B. Populasi Dan Sampel.....	29
C. Definisi Operasional.....	31
D. Jenis Data.....	32
E. Model Penelitian	37
F. Teknik Analisis Data	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A. Hasil Penelitian	41
1. Deskripsi Hasil Penelitian	41
2. Analisis Variabel Penelitian	41
B. Persyaratan Uji Hipotesis	46
1. Uji Kualitas data	46
a. Uji Validitas	46
b. Uji Reliabilitas	49

2. Uji Persyaratan (Uji Asumsi Klasik)	50
a. Uji Normalitas	50
b. Uji Multikolinieritas.....	51
c. Uji Heteroskedastisitas	51
3. Uji Regresi Linear Berganda	53
4. Uji Hipotesis.....	54
a. Uji T	54
b. Uji F	56
c. Uji Determinasi (R^2)	57
C. Pembahasan	58
1. Kesadaran Wajib Pajak	58
2. Pelayanan Perpajakan	59
3. Kepatuhan Wajib Pajak.....	60
BAB V PENUTUP	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	67



DAFTAR TABEL

1. 1 Rencana Waktu Penelitian	6
3. 1 Definisi Operasional	31
3. 2 Kisi-kisi Instrumen.....	34
3. 3 Skor Alat Ukur Instrumen	35
4. 1 Skor Angket Variabel Kesadaran Wajib Pajak	41
4. 2 Skor Angket Variabel Pelayanan Perpajakan	43
4. 3 Skor Angket Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	44
4. 4 Skor Angket Variabel Penerimaan Pajak	45
4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak	47
4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Perpajakan.....	47
4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	48
4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Penerimaan Pajak	48
4. 9 Hasil Uji Reliabilitas	49
4. 10 Hasil Uji Normalitas.....	50
4. 11 Hasil Uji Multikolinieritas.....	51
4. 13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	53
4. 14 Hasil Uji T	54
4. 15 Hasil Uji F	57
4. 16 Hasil Uji R ²	58



DAFTAR GAMBAR

4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	52
--	----



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Pemetapan Dosen Pembimbing Skripsi
- Lampiran 2. Surat Pengantar Penelitian
- Lampiran 3. Persetujuan Izin Riset
- Lampiran 4. Kuisisioner
- Lampiran 5. Jawaban Responden
- Lampiran 6. Hasil Uji Validitas
- Lampiran 7. Hasil Uji Realibilitas
- Lampiran 8. Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 9. Hasil Uji Multokolineritas
- Lampiran 10. Hasil Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 11. Hasil Uji Regresi Linear Berganda
- Lampiran 12. Hasil Uji T
- Lampiran 13. Hasil Uji F
- Lampiran 14. Hasil Uji Determinasi R^2

