

**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK
DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK PADA KEPATUHAN WAJIB
PAJAK SARANG BURUNG WALET**

SKRIPSI



Oleh :

Muhammad Zacky Dwi Rifqi

201910170311186

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2023

**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK
DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK PADA KEPATUHAN WAJIB
PAJAK SARANG BURUNG WALET**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat S1 Akuntansi

Oleh :

Muhammad Zacky Dwi Rifqi

201910170311186

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2023

SKRIPSI

PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK SARANG BURUNG WALET

Oleh :

Muhammad Zacky Dwi Rifqi

201910170311186

Diterima dan disetujui
pada tanggal 03 November 2023

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Ahmad Juanda, M.M., Ak., CA.

Agustin Dwi Haryanti, S.E., M.M., Ak.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ketua Jurusan,

Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Driana Leniwati, S.E., M.SA., Ak., CSRS., CSRA.



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK SARANG BURUNG WALET

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Muhammad Zacky Dwi Rifqi

NIM : 201910170311186

Jurusan : Akuntansi

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 03 November 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Drs. Setu Setyawan, M.M.

Penguji II : Dra. Siti Zubaidah, M.M./Ak., CA.

Penguji III : Agustin Dwi Haryanti, S.E., M.M., Ak.

Penguji IV : Dr. Ahmad Juanda, M.M., Ak., CA.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.



Dr. Driana Leniwati, S.E., M.SA., Ak., CSRS, CSRA.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : MUHAMMAD ZACKY DWI RIFQI

NIM : 201910170311186

Program Studi : Akuntansi

Surel : zakidwi12345@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (plagiarism) dan hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar Pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 03 November 2023

Yang Membuat Pernyataan,



Muhammad Zacky Dwi Rifqi

**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK
DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK PADA KEPATUHAN WAJIB
PAJAK SARANG BURUNG WALET**

Muhammad Zacky Dwi Rifqi, Ahmad Juanda, Agustin Dwi Haryanti

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Malang

Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang

Email: zakidwi12345@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji atau mengetahui pengaruh tingkat kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan pajak pada kepatuhan wajib pajak sarang burung walet di Kota Poalangkaraya. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak sarang burung walet yang ada di Kota Palangkaraya. Sampel yang digunakan sebanyak 60 wajib pajak sarang burung walet. Pengujian hipotesis menggunakan alat analisis PLS (Partial Least Square) melalui software SmartPLS versi 4.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (2) Pengaruh tingkat kesadaran pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (3) Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sarang burung walet.

Kata kunci : kualitas pelayanan; Pengetahuan perpajakan; Kepatuhan wajib pajak; Kesadaran wajib pajak; Pajak Sarang Burung Walet

**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK
DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK PADA KEPATUHAN WAJIB
PAJAK SARANG BURUNG WALET**

Muhammad Zacky Dwi Rifqi, Ahmad Juanda, Agustin Dwi Haryanti

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Malang

Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang

Email: zakidwi12345@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to test or determine the influence of the level of taxpayer awareness, tax knowledge and quality of tax services on swallow's nest taxpayer compliance in Poalangkaraya City. The population in this study is swallow nest taxpayers in Palangkaraya City. The sample used was 60 swallow's nest taxpayers. Hypothesis testing uses the PLS (Partial Least Square) analysis tool via SmartPLS version 4.0 software. The results of this research show that (1) Tax knowledge influences taxpayer compliance (2) The influence of the level of tax awareness does not influence taxpayer compliance (3) The quality of tax services influences swallow's nest taxpayer compliance.

Key words: service quality; Tax knowledge; Taxpayer compliance; Taxpayer awareness; Swallow's Nest Tax

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim.

Puji syukur yang teramat dalam saya haturkan ke hadirat Tuhan yang Maha Segala atas percikan kasih, hidayat, dan taufiq-Nya sehingga Skripsi dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak Sarang Burung Walet” ini dapat terselesaikan pada waktu yang telah direncanakan.

Teriring do’a sholat semoga senantiasa melimpahkan ke haribaan Muhammad S.A.W., Rasul Akhir Zaman, penutup para nabi yang membawa kesempurnaan ajaran Tauhid dan keutamaan budi pekerti. Dan semoga tumpahan do’a dan sholat menetes kepada segenap keluarga dan sahabatnya, para syuhada’ para mushonnifin, para ulama’, dan seluruh umatnya yang dengan tulus ikhlas mencintai dan menjunjung sunnahnya.

Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya, sebagai ucapan syukur dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT atas segala Rahmat dan hidayah-Nya serta kesabaran, kemudahan, dan kelancaran yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.
2. Bapak Dr. Fauzan, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Ibu Ida Zuhroh, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Ibu Dr. Driana Leniwati, SE., AK., M.SA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Malang.
5. Bapak Tri Wahyu Oktavendi, SE., M.SA dan Ibu Aviani Widyastuti, SE., M.SA., AK., CA selaku sekretaris Program studi Akutansi Universitas Muhammadiyah Malang.
6. Bapak Dr, Ahmad Juanda, AK., M.M., C.A dan Ibu Agustin Dwi Haryanti, SE., MM.AK selaku dosen pembimbing skripsi yang berguna dalam

penyusunan skripsi ini. Mudah-mudahan senantiasa diberikan kesehatan dan selalu dalam lindungan Allah SWT.

7. Bapak Penguji I Drs. Setu Setyawan, MM. dan Ibu Penguji II Siti Zubaidah, Dra., MM., Ak., CA.
8. Ucapan Terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada kedua orang tua saya tercinta, yaitu ayah kandung saya Bapak Sumadi dan Ibu Imrotin serta Kakak dan Adik-adik saya yang telah memberikan dukungan moril maupun material serta doa yang tiada henti untuk penulis.
9. Kepada Warda Silvia Dewi, yang senantiasa mendengarkan keluh kesah peneliti, memberikan dukungan, motivasi, pengingat dan menemani peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
10. Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna me for doing all these hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and trying to give more than I receive. I wanna that me for trying do more right that wrong, I wanna thank me for just being me all times.

Kepada mereka semua, hanya ungkapan terima kasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai. Amiin.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangannya saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik konstruktif dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya saya selanjutnya.

Terima Kasih.

Billahitaufiq Wal Hidayah.

Malang, 03 November 2023

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
A. Penelitian Terdahulu	7
B. Kajian Teori.....	9
1. Teori Atribusi	9
2. Pajak	10
3. Pajak Daerah	11
4. Pajak Sarang Burung Walet	13
5. Kepatuhan Wajib Pajak	14
6. Pengetahuan Pajak	16
7. Kesadaran Wajib Pajak	17
8. Kualitas Pelayanan Pajak	17
C. Pengembangan Hipotesis	18
1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan dalam Membayar Pajak Sarang Burung Walet	19
2. Pengaruh Tingkat Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan dalam Membayar Pajak Sarang Burung Walet ..	19

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan dalam Pembayaran Pajak Sarang Burung Walet.	20
D. Kerangka Berpikir	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
A. Objek Penelitian	22
B. Jenis Penelitian	22
C. Populasi dan Sampel	23
D. Sumber, Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	24
1. Sumber Data	23
2. Jenis Data	23
3. Teknik Pengumpulan Data	24
E. Jenis dan Pengukuran Variabel	24
1. Jenis Variabel	24
2. Pengukuran Variabel	25
F. Teknik Analisis Data	27
1. Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i>	28
2. Model Struktural atau <i>Inner Model</i>	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
A. Gambaran Umum	31
B. Deskripsi Data Penelitian	33
C. Karakteristik Responden	34
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	34
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
D. Analisis Data dan Uji Hipotesis	36
1. Outer Model (Model Pengukuran)	36
2. Inner Model (Model Struktural)	43
3. Outer Model Koefisiensi Jalur Bootstrapping	45
4. Koefisien Koefisien Jalur dan Pengujian Hipotesis	48
E. Pembahasan	51
1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan dalam Membayar Pajak Sarang Burung Walet	51

2. Pengaruh Tingkat Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan dalam Membayar Pajak Sarang Burung Walet ..	52
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan dalam Pembayaran Pajak Sarang Burung Walet	53
BAB V PENUTUPAN	55
A. Simpulan	55
B. Keterbatasan Penelitian	55
C. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	59



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert	25
Tabel 3.2 Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel	26
Tabel 3.2 Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel	26
Tabel 4.1 Kualifikasi Sampel	33
Tabel 4.2 Kepemilikan NPWP	34
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4.4 Kelompok Usia	35
Tabel 4.5 Jenis Pekerjaan	35
Tabel 4.6 Item Loadings dan Average Variance Expencted (AVE)	38
Tabel 4.6 Item Loadings dan Average Variance Expencted (AVE)	39
Tabel 4.6 Nilai Korelasi Antara Variabel	40
Tabel 4.8 Nilai Cross Loading	41
Tabel 4.9 Nilai Composite Reliability	42
Tabel 4.10 R-Square	44
Tabel 4.11 Nilai F-Square	45
Tabel 4.12 Outer Model pada Variabel Pengetahuan Perpajakan.....	46
Tabel 4.13 Outer Model pada Variabel Kesadaran Pajak	46
Tabel 4.14 Outer Model pada Variabel Kualitas Pelayanan Pajak	47
Tabel 4.15 Outer Model pada Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.	47
Tabel 4.16 Koefisien Jalur (Bootstrapping)	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	21
Gambar 4.1 <i>Sumber data diolah (2023)</i>	37



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Uji Statistik Deskriptif	59
Lampiran 2 Skema Outer model	60
Lampiran 3 Skema Inner model	61
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian	62



DAFTAR PUSTAKA

- Adi, T. W. (2018). "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada Kpp Pratama Cilacap Tahun 2018". *Akuntansi, Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. . Guepedia.
- Febiola, H. (2021). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Sarang Burung Walet Di Kabupaten Katingan.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ilhamsyah, R. M. (2016). Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang) . *Jurnal Perpajakan (Jejak)*, Vol. 8, No. 1.
- Masrullah, M. &. (2021). PENERAPAN SELF ASSESSTMENT SYSTEM DALAM MENINGKATKAN KESADARAN ATAS KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK DIKABUPATEN GOWA. . *Jurnal Riset Perpajakan* , 4(1), 23-33.
- Pajak, P. (2017). *Tugas Pengawasan Direktorat Jenderal Pajak dalam Sistem Perpajakan SelfAssessment*. Diambil kembali dari bppk.kemenkeu.go.id: <https://bppk.kemenkeu.go.id/pusdiklat-pajak/berita/tugas-pengawasan-direktoratjenderal-pajak-dalam-sistem-perpajakan-self-assessment-770209>
- Palangkaraya.go.id. (2022). *Palangkaraya.go.id*. Diambil kembali dari 48 persen pemilik walet di palangkaraya belum bayar pajak: <https://bppk.kemenkeu.go.id/pusdiklat-pajak/berita/tugas-pengawasan-direktoratjenderal-pajak-dalam-sistem-perpajakan-self-assessment-770290>
- Parera, A. M. (2017 Juni). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Saksi Perpajakan, Pengaturan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan . *Jurnal Akuntansi* , Vol.5 No.1 37-48.
- Riadita, F. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada UMKM Yang Terdaftar Di KPP Pratama Semarang Selatan). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* , 8(1), 105-113.
- Setyobudi, S. &. (2022). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Pengetahuan Mengenai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Tahun 2022 (Studi Empiris Wajib Pajak Di Kabupaten Pati). . *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)*, 4(1), 275-281.

Sukarma, D. A. (2016). Locus Of Control Sebagai Pemoderasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak. . *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*.

Suhendi, D. (2022). *Konsep VS Implementasi (Studi Kasus Manajemen SDM, Pemasaran, Keuangan dan Operasional)*. Penerbit Adab.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabet.

Sugeng, B. S. (2022). *Fundamental Metodologi Penelitian Kuantitatif (Eksplanatif)*. Deepublish.

U, S. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan (3rd ed.)*. Bandung: PT Refika Aditama.



PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK SARANG BURUNG WALET

ORIGINALITY REPORT

10%	10%	5%	8%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Pakuan Student Paper	2%
2	repository.upi.edu Internet Source	2%
3	www.coursehero.com Internet Source	2%
4	Submitted to Universitas Andalas Student Paper	2%
5	ocs.unud.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes ☒ On
Exclude bibliography ☒ On

Exclude matches ☒ < 2%

