

**PENGARUH TINGKAT KESADARAN WAJIB PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN, DAN
PEMAHAMAN PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI
(Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kabupaten Bekasi)**

***THE INFLUENCE OF TAXPAYER AWARENESS, TAX
SERVICE QUALITY, AND TAX UNDERSTANDING
ON INDIVIDUAL TAXPAYER COMPLIANCE
(A Study Of Individual Taxpayers In Bekasi Regency)***

**Dibuat Oleh
NOVILIA SETIAWATI
62201022002203**

SKRIPSI



**JURUSAN AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2026**

**PENGARUH TINGKAT KESADARAN WAJIB PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN, DAN
PEMAHAMAN PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI
(Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kabupaten Bekasi)**

***THE INFLUENCE OF TAXPAYER AWARENESS, TAX
SERVICE QUALITY, AND TAX UNDERSTANDING
ON INDIVIDUAL TAXPAYER COMPLIANCE
(A Study Of Individual Taxpayers In Bekasi Regency)***

**Dibuat Oleh
Novilia Setiawati
62201022002203**

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 20 Juni 2026

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan Akuntansi

**Nenden Susilawati, SE, M.Ak.BKP
NIDN/NUPTK: 9146768669230353**

**Israfil Munawarah, SE, M.AK
NIDN/NUPTK: 4444772673130242**

Mengetahui,
**Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI**

**Prof.Dr.Abdul Hamid, M.S.
NIDN/NUPTK: 201 7065701**

**PENGARUH TINGKAT KESADARAN WAJIB PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN, DAN
PEMAHAMAN PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI
(Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kabupaten Bekasi)**

***THE INFLUENCE OF TAXPAYER AWARENESS, TAX
SERVICE QUALITY, AND TAX UNDERSTANDING
ON INDIVIDUAL TAXPAYER COMPLIANCE
(A Study Of Individual Taxpayers In Bekasi Regency)***

**Dibuat Oleh
Novilia Setiawati
62201022002203**

SKRIPSI

Telah diujikan pada :
Tempat : Depok
Tanggal : 10 Juli 2026

Ketua Penguji

Anggota Penguji

**Anessa Musfitria, SE, M.Si, MSAk
NIDN/NUPTK: 5755756657230112**

**Rizkison, SE.I, M.Si
NIDN/NUPTK: 1547760661130193**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi**

**Israfil Munawarah, SE, M.Ak
NIDN/NUPTK: 4444772673130242**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Novilia Setiawati
NIM : 62201022002203
Judul Skripsi : Pengaruh Tingkat Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kabupaten Bekasi

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI
2. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya ini, dengan ini dialihkan haknya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan
3. Penulisan hasil penelitian ini telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI
4. Apabila dikemudian hari, bahwa hasil penelitian dan penulisan skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa :
 - a. Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima
 - b. Pencabutan ijazah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku

Dengan Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Depok, 20 Juni 2026
Peneliti

Novilia Setiawati

PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN (AI)

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Novilia Setiawati
NIM : 62201022002203
Judul Skripsi : Pengaruh Tingkat Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kabupaten Bekasi

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Dalam penulisan hasil karya ilmiah ini, saya dibantu menggunakan kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence/ AI*).
2. Aplikasi kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence/ AI*) yang saya pergunakan yaitu : Chat GPT.
3. Dalam penulisan karya ilmiah ini, saya tidak menerapkan SALIN-TEMPEL (*copy paste*) hasil kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence/ AI*) ke dalam tulisan saya.
4. Seluruh isi, analisa , data dan kesimpulan yang terdapat dalam karya ilmiah saya, merupakan hasil pemahaman, kajian dan tanggung jawab penulis secara penuh. Tidak ada bagian dari penulisan ini yang dihasilkan sepenuhnya oleh kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence/ AI*) tanpa pengawasan, pemrosesan atau evaluasi ulang oleh penulis.
5. Apabila dikemudian hari, terdapat pelanggaran terhadap prinsip etika akademik, termasuk penggunaan kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence/ AI*) secara tidak tepat yang merupakan bentuk ketidakjujuran ilmiah, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Dengan Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Depok, 20 Juni 2026
Peneliti

Novilia Setiawati

Nama : Novilia Setiawati
NIM : 62201022002203
Judul Skripsi : Pengaruh Tingkat Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kabupaten Bekasi

Abstrak

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang memiliki peran penting dalam membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan nasional. Namun, tingkat kepatuhan orang pribadi masih menjadi permasalahan yang perlu mendapat perhatian, termasuk di Kabupaten Bekasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh tingkat kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan, dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Bekasi. Metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *simple random sampling*. Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linear berganda melalui program SPSS versi 32.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi 0,023. Kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi 0,570. Sementara itu, pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi 0,000. Secara simultan, tingkat kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan, dan pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan demikian, peningkatan kesadaran dan pemahaman perpajakan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Pemahaman Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Name : Novilia Setiawati
NIM : 62201022002203
Title : *The Influence Of Taxpayer Awareness, Tax Service Quality, And Tax Understanding On Individual Taxpayer Compliance In Bekasi Regency*

Abstract

Tax is one of the main sources of state revenue that plays an important role in financing government administration and national development. However, the level of individual taxpayer compliance remains an issue that requires attention, including in the Bekasi Regency.

This study aims to analyze the effect of taxpayer awareness, tax service quality, and tax understanding on individual taxpayer compliance in Bekasi Regency. The research employed a quantitative method with a survey approach. The sample consisted of 100 respondents selected using the simple random sampling technique. Data were analyzed using multiple linear regression through SPSS version 32.

The results indicate that taxpayer awareness has a positive effect on taxpayer compliance, with a significant value of 0,023. Tax service quality does not have an effect on taxpayer compliance, with a significant value of 0,570. Meanwhile, tax understanding has a positive and significant value of 0,000. Simultaneously, taxpayer awareness, tax service quality, and tax understanding have an effect on individual taxpayer compliance. Therefore, increasing taxpayer awareness and tax understanding are important factors in improving taxpayer compliance

Keywords : Taxpayer Awareness, Tax Service Quality, Tax Understanding, Individual Taxpayer Compliance.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul “Pengaruh Tingkat Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kabupaten Bekasi” dengan baik dan tepat waktu. Adapun tujuan proposal penelitian ini adalah untuk memperoleh gelar Sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Dalam proses penyusunan proposal ini, penulis menyadari bahwa tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya.
2. Bapak Mildy Rifai, selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok
3. Bapak Israfil Munawarah, SE, M.Ak, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gici.
4. Ibu Nenden Susilawati, SE, M.AK, BKP, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk mengarahkan, memberi saran dan motivasi yang sangat berarti bagi peneliti.
5. Seluruh dosen dan staf Jurusan Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI atas seluruh ilmu yang bermanfaat yang telah diberikan pada peneliti.
6. Orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan doa dan dukungan moral maupun material
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan proposal penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dan penyempurnaan di masa yang akan datang. Semoga proposal penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Depok, 20 Juni 2026

Peneliti

Novilia Setiawati

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENGUJIAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN (AI)	v
Abstrak	vi
<i>Abstract</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian	10
1.5.1 Maksud Penelitian	10
1.5.2 Tujuan Penelitian	10
1.6 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 <i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i>	12
2.1.2 <i>Attribution Theory</i>	13
2.2 Variabel Independen	14
2.2.1 Kesadaran Wajib Pajak	14
2.2.2 Kualitas Pelayanan Perpajakan	15
2.2.3 Pemahaman Perpajakan	17
2.3 Variabel Dependen	22
2.3.1 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	22
2.4 Penelitian Terdahulu	25
2.5 Kerangka Pemikiran	33
2.6 Hipotesis Penelitian	33
2.6.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	34
2.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 34	
2.6.3 Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ...	35

2.6.4 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	35
Bab III METODOLOGI PENELITIAN.....	37
3.1 Desain dan Jenis Penelitian.....	37
3.2 Objek, Jadwal, dan Lokasi Penelitian	38
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian	38
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	39
3.5 Operasional Variabel.....	40
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	43
3.7 Metode Pengolahan/ Analisis Data	44
3.7.1 Uji Validitas Dan Reliabilitas	44
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	44
3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda	46
3.7.4 Uji Hipotesis	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Hasil Penelitian	49
4.1.1 Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian	49
4.1.2 Kondisi Fakta Variabel yang diteliti	51
4.1.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	53
4.1.4 Uji Asumsi Klasik.....	57
4.2 Pembahasan dan Interpretasi Hasil Penelitian	61
4.2.1 Pembahasan Hasil Penelitian	61
4.2.2 Interpretasi Hasil Penelitian	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	75
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN.....	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Realisasi Penerimaan Negara Indonesia tahun 2025	2
Tabel 1.2 Rasio Kepatuhan Wajib Pajak.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3. 1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	38
Tabel 3. 2 Tabel Variabel Operasional	41
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak	53
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Perpajakan	54
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Pemahaman Perpajakan	55
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak.....	56
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas	57
Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolinearitas.....	59
Tabel 4.8 Hasil Uji Autokorelasi	61
Tabel 4.9 Karakteristik Responden	62
Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif	63
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	65
Tabel 4.12 Hasil uji F.....	66
Tabel 4. 13 Hasil uji koefisien determinasi.....	67
Tabel 4.14 Hasil uji t.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Penduduk Kabupaten Bekasi	6
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	33
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Dalam Bentuk Histogram	58
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Dalam Bentuk P-Plot	59
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Tabel Kuesioner	78
Lampiran 2	Hasil Tabulasi data	83
Lampiran 3	Hasil Output SPSS	86
Lampiran 4	Hasil Turnitin.....	96
Lampiran 5	Kartu Bimbingan	100
Lampiran 6	Daftar Riwayat Hidup.....	101