

**PENGARUH *PERCEIVED BEHAVIORAL CONTROL*, SISTEM
PERPAJAKAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI MASA PANDEMI COVID-19**

Skripsi diajukan untuk melengkapi
persyaratan mencapai gelar Sarjana Akuntansi

Oleh :

Indah Putri Ningrum Santoso

41183403180054



Strata 1

Program Studi Akuntansi

UNIVERSITAS ISLAM “45”

FAKULTAS EKONOMI

BEKASI

2022

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH *PERCEIVED BEHAVIORAL CONTROL*, SISTEM
PERPAJAKAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI MASA PANDEMI COVID-19**

Tanggal Persetujuan : 02 November 2022

Oleh
Indah Putri Ningrum Santoso
NPM : 41183403180054

Disetujui,
Pembimbing



Anisa Putri, S.E., M.M.
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Isti Pujihastuti, S.E., M.E.

Ketua Jurusan Akuntansi



Annafi Indra Tama, S.Pd., M.Si.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH *PERCEIVED BEHAVIORAL CONTROL*, SISTEM
PERPAJAKAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI MASA PANDEMI COVID-19**

Tanggal Pengesahan : 18 November 2022

Oleh

Indah Putri Ningrum Santoso

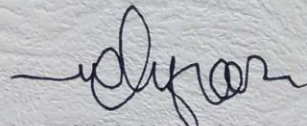
NPM : 41183403180054

Penguji I



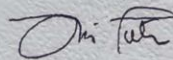
Nurlaila Maysaroh C., S.E., M.Acc., Ak.

Penguji II



Yuha Nadhirah Qintharah, S.E., M.Ak.

Mengetahui,
Pembimbing



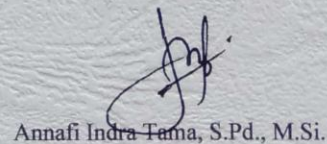
Anisa Putri, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi



Isti Puji Hastuti, S.E., M.E.

Ketua Jurusan Akuntansi



Annafi Indra Tama, S.Pd., M.Si.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Indah Putri Ningrum Santoso

NIM : 41183403180054

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi

E-mail : indah.putrin31@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian yang saya lakukan dengan judul :
“Pengaruh *Perceived Behavioral Control*, Sistem Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Masa Pandemi Covid-19” bebas
dari plagiarisme. Rujukan penulisan sudah disusun sesuai dengan teknik penulisan
karya ilmiah yang berlaku.

Sekian pernyataan yang saya tulis, sebagai bukti plagiarisme penulisan skripsi
ini.

Bekasi, 18 November 2022

Yang membuat pernyataan



Indah Putri Ningrum Santoso

ABSTRAK

Indah Putri Ningrum Santoso (41183403180054)

Pengaruh *Perceived Behavioral Control*, Sistem Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Masa Pandemi Covid-19.

XIV + 87 halaman + 13 tabel + 1 gambar + 2022 + 19 lampiran

Kata Kunci : *Perceived Behavioral Control*, Sistem Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, Pandemi Covid-19.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisa pengaruh *Perceived Behavioral Control*, Sistem Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Masa Pandemi Covid-19 di KPP Pratama Cibitung.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer. Sampel pada penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Cibitung. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu *Snowball Sampling*. Adapun variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah *perceived behavioral control*, sistem perpajakan, kualitas pelayanan. Dan variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Teknis analisis yang digunakan adalah analisis linear berganda. Pengolahan data menggunakan SPSS 23.

Hasil yang diperoleh menyatakan bahwa *Perceived Behavioral Control* dan Kualitas Pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Masa Pandemi Covid-19 sedangkan Sistem Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Masa Pandemi Covid-19.

Daftar Pustaka : 30 (1991 – 2021)

ABSTRACT

Indah Putri Ningrum Santoso (41183403180054)

The Effect of Perceived Behavioral Control, Tax System, And Service Quality Against Individual Taxpayer Compliance During the Covid-19 Pandemic.

XIV + 87 Pages + 13 Tables + 1 Picture + 2022 + 19 Attachments

Keywords : Perceived Behavioral Control, Tax System, Service Quality, Individual Taxpayer Compliance, Covid-19 Pandemic.

The purpose of this study is to analyze the influence of Perceived Behavioral Control, Tax System, and Service Quality on Compliance Individual Taxpayers During the Covid-19 Pandemic at KPP Pratama Cibitung.

This study uses a type of quantitative research using primary data. The sample in this study is registered individual taxpayers at KPP Pratama Cibitung. The technique used in sampling at this research is Snowball Sampling. The independent variables used in this study are perceived behavioral control, tax system, quality service. And the dependent variable used in this study is taxpayer compliance. The analysis technique used is multiple linear analysis. Data processing using SPSS 23.

The results obtained stated that Perceived Behavioral Control and Service Quality has no influence on Person Taxpayer Compliance During the Covid-19 Pandemic while the Tax System had a positive effect on Compliance of Individual Taxpayers During the Covid-19 Pandemic.

Bibliography : 30 (1991 – 2021)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Assalamualaikum Warahmtullahi Wabarakaatuh

Dengan memanjatkan syukur kehadiran Allah SWT karena atas rahmat serta hidayah-Nya pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang judul “Pengaruh *Perceived Behavioral Control*, Sistem Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Masa Pandemi Covid-19.”

Penyelesaian skripsi ini diajukan untuk melengkapi persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Akuntansi di Universitas Islam “45” Bekasi. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan rasa syukur dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat, hidayah serta rahmatnya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
2. Kepada ke dua orang tua saya ayah saya Slamet. S dan Almarhumah ibu saya ibu Lasmiyati dan kedua kakak saya yang senantiasa mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis.
3. Ibu Isti Pujihastuti, S.E., M.E. selaku Dekan Fakultas Ekonomi
4. Bapak Annafi Indra Tama, S.Pd., M.Si. selaku Kaprodi Akuntansi.
5. Ibu Anisa Putri, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu, meluangkan waktunya dan mengarahkan penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Teman-teman seperjuangan penulis yaitu Dhea Fatma Kusuma, Umi Istikharoh, Dewi Uswatun Hasanah, Ghahara Diandra Bilqis, dan Irma Safitri yang telah banyak memberikan masukan dan semangat kepada penulis.
7. Seluruh Dosen dan Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Islam “45” Bekasi yang telah memberikan ilmu selama perkuliahan serta kelancaran dalam administrasi selama penulisan skripsi.
8. Dan semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu akan tetapi telah banyak membantu dan mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dalam penelitian ini, penulis menyadari masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran yang membangun.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Bekasi, 18 November 2022

Penulis

Indah Putri Ningrum Santoso

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	i
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	5
1.4 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori Dan Pengertian Variabel	7
2.1.1 Teori Atribusi.....	7
2.1.2 Teori Of Planned Behavior (TPB).....	7
2.1.3 Teori Pembelajaran Sosial	8
2.1.4 Pengertian Pajak	9
2.1.5 Perceived Behavioral Control.....	10
2.1.6 Sistem Perpajakan.....	10

2.1.7	Kualitas Pelayanan Pajak.....	12
2.1.8	Kepatuhan Wajib Pajak	13
2.2	Penelitian Terdahulu	14
2.3	Kerangka Pemikiran.....	18
2.4	Hipotesis	19
2.4.1	Pengaruh Perceived Behavioral Control Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	19
2.4.2	Pengaruh Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	20
2.4.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	20
BAB III METODE PENELITIAN.....		22
3.1	Jenis Penelitian.....	22
3.2	Populasi dan Sampel	22
3.3	Sumber Data Dan Metode Pengumpulan Data	23
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	23
3.5	Metode Analisis Data.....	25
3.5.1	Statistik Deskriptif	25
3.5.2	Uji Kualitas Data	26
3.1.1	Uji Asumsi Klasik.....	26
3.5.4	Uji Hipotesis	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		30
4.1	Hasil Penelitian	30
4.1.1	Deskripsi Objek Penelitian	30
4.2	Karakteristik Responden.....	31

4.2.1	Jenis Kelamin Responden.....	31
4.2.2	Usia Responden	32
4.3	Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	32
4.4	Hasil Uji Kualitas Data	34
4.4.1	Hasil Uji Validitas Data.....	34
4.4.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	35
4.5	Hasil Uji Asumsi Klasik	36
4.5.1	Hasil Uji Normalitas	36
4.5.2	Hasil Uji Multikolinearitas	37
4.5.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	38
4.6	Hasil Uji Hipotesis.....	39
4.6.1	Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	39
4.6.2	Hasil Uji Koefisien Determinan (R ²).....	41
4.6.3	Hasil Uji Kelayakan Model (Uji Statistik F)	41
4.6.4	Hasil Uji Statistik t.....	42
4.7	Pembahasan Hasil Uji Penelitian	44
4.7.1	Pengaruh perceived behavioral control terhadap kepatuhan wajib pajak.....	44
4.7.2	Pengaruh sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak...45	
4.7.3	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak..46	
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN		48
5.1	Simpulan	48
5.2	Keterbatasan penelitian.....	48
5.3	Saran	49

Daftar Pustaka50

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Di KPP Pratama Cibitung	2
Tabel 1. 2 Tingkat Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Cibitung	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	23
Tabel 4. 1 Ringkasan Jumlah Kuesioner	32
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Usia.....	33
Tabel 4. 4 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	33
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas.....	35
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas	36
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas	37
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	38
Tabel 4. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	39
Tabel 4. 10 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	40
Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefisien Determinan (R ²)	41
Tabel 4. 12 Hasil Uji Statistik F.....	42
Tabel 4. 13 Hasil Uji Statistik t.....	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	18
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	54
Lampiran 2 Daftar Jawaban Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	58
Lampiran 3 Daftar Jawaban Variabel Perceived Behavioral Control.....	60
Lampiran 4 Daftar Jawaban Variabel Sistem Perpajakan.....	63
Lampiran 5 Daftar Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan.....	66
Lampiran 6 Hasil Uji Statistik Deskriptif	70
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas	71
Lampiran 8 Hasil Uji Reabilitas.....	74
Lampiran 9 Hasil Uji Normalitas	77
Lampiran 10 Hasil Uji Multikolonieritas	78
Lampiran 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	79
Lampiran 12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda & Uji t	80
Lampiran 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi	80
Lampiran 14 Hasil Uji F	81
Lampiran 15 Surat Keputusan Dekan Untuk Bimbingan Skripsi	82
Lampiran 16 Surat Permohonan Izin Penelitian	83
Lampiran 17 Kartu Bimbingan Skripsi	84
Lampiran 18 Kartu Seminar Proposal Penelitian.....	85
Lampiran 19 Daftar Riwayat Hidup Penulis.....	87

Cek Skripsi Indah Putri N.S.

ORIGINALITY REPORT

28%
SIMILARITY INDEX

38%
INTERNET SOURCES

24%
PUBLICATIONS

26%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	3%
2	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	3%
3	Submitted to Universitas Muria Kudus Student Paper	3%
4	repository.ub.ac.id Internet Source	2%
5	dspace.uii.ac.id Internet Source	2%
6	repository.unhas.ac.id Internet Source	1%
7	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1%
8	eprints.unsri.ac.id Internet Source	1%
9	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	1%
