# ANALISIS FAKTOR INTERNAL DAN FAKTOR EKSTERNAL YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK PENGHASILAN (STUDI EMPIRIS WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA DEMAK)

**Skripsi**

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan**

**Mencapai derajat Sarjana SI**

**Program Studi Akuntansi**

**Disusun oleh :**

Rima Dwi Agustina

NIM : 31401506234

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG**

**FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**SEMARANG**

**2020**

ii

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**ANALISIS FAKTOR INTERNAL DAN FAKTOR EKSTERNAL YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK PENGHASILAN (STUDI EMPIRIS WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA DEMAK)**

**Disusun Oleh :**

**Rima Dwi Agustina**

**Nim : 31401506234**

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya

Dapat diajukan kehadapan sidang panitia ujian praskripsi

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 13 Maret 2020

Pembimbing,

Dr. H. Zainal Alim Adiwijaya, SE., M.Si.

**ANALISIS FAKTOR INTERNAL DAN FAKTOR EKSTERNAL YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK PENGHASILAN (STUDI EMPIRIS WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA DEMAK)**

**Disusun Oleh :**

**Rima Dwi Agustina**

**Nim : [illegible]**

**Telah dipertahankan didepan penguji**

Pada tanggal, 15 Maret 2020

**Susunan Dewan Penguji**

Pembimbing

Dr. H. Zainal [illegible], SE., M.Si.
NIDN. [illegible]

Penguji I

Khoirul Fuad, SE., M.Si., Ak
NIDN. [illegible]

Penguji II

Dr. H.M. Ja'far Shodiq, SE, S.Si, M.Si, Ak, CA, CSRA, ACPA
NIDN. [illegible]

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada tanggal, Maret 2020

Ketua Program Studi

Dr. Winarsih, SE, M.Si
NIDN. [illegible]

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rima Dwi Agustina

NIM : 31401506234

Jurusan : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi UNISSULA

Menyatakan bahwa yang tertulis di dalam praskripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini adalah jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 9 Maret 2020

Rima Dwi Agustina

NIM. 31401506234



iv

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**Motto :**

" Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua" (Aristoteles)

*"*Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum kaum itu sendiri mengubah apa yang ada pada diri mereka*"* ( QS Ar Ra'du :11).

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya". (QS Al Baqarah : 286)

**Persembahan :**

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Bapak,Ibu,dan Kakakku yang selalu mendoakan dan memotivasi
2. Dosen pembimbingku, Bapak Dr. H. Zaenal Alim Adiwijaya, SE.,M.Si
3. Teman dan sahabat yang selalu memotivasi yang tidak bias dituliskan satu persatu
4. Almaterku Universitas Islam Sultan Agung Semarang

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penyusunan skripsi yang berjudul "Analisis Faktor Internal dan Eksternal Yang Mmpengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan (Studi Empiris Wajib Pajak Orang pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Demak)" ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, pengarahan, dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Hj. Olivia Fachrunnisa, SE, M.Si, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Dr. Dra. Winarsih, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Dr. H. Zainal Alim Adiwijaya, SE., M.Si. selaku Dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.

5. Bapak Pimpinan KKP Yohanes BW, SE beserta staff yang telah memberikan *Support* serta kerelaan waktunya untuk mengizinkan penulis meluangkan waktu ditengah-tengah pekerjaan
6. Ibu, Bapak, Kakak seluruh keluarga besar yang telah memberikan segenap kasih sayang, dukungan baik lahir maupun batin, semangat serta doa yang tak pernah putus dilantunkan
7. Seluruh staff karyawan Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi Universtitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah banyak membantu di bidang akademik dan kemahasiswaan.
8. Seluruh jajaran Seksi Pelayanan KPP Pratama Demak beserta seluruh jajaran staff atas kesempatan dan bantuan perizinan pada penelitian sehingga skripsi ini dapat terselelsaikan sesuai dengan apa yang telah diharapkan penulis
9. Seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna, dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semua pihak yang turut membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Skripsi ini semoga dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang perpajakan.

Semarang, Maret 2020

Penulis,

Rima Dwi Agustina

# INTISARI

Masalah utama dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh pemahaman atas peraturan pajak dan kesadaran wajib pajak sebagai faktor internal, dan zakat sebagai pengurang PKP, kualitas pelayanan aparat pajak, serta kebijakan Tax Amnesty sebagai faktor ekternal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak penghasilan. Pemahaman atas peraturan pajak merupakan suatu proses merubah sikap dan tata laku wajib pajak untuk dapat memahami peraturan pajak secara jelas. Pemahaman yang baik atas peraturan pajak yang dimiliki oleh wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Kepatuhan dalam konteks perpajakan merupakan sikap wajib pajak untuk menaati serta mengikuti alur perpajakan sesuai dengan peraturan yang ada. Munculnya Kepatuhan pajak biasanya di karenakan adanya rasa sadar akan pentingnya mematuhi peraturan perpajakan yang ada. Kesadaran Pajak merupakan sikap paham wajib pajak baik itu badan atau perorangan untuk tahu, dan mengerti tentang arti, fungsi, dan tujuan dari dilakukannya pembayaran pajak.

Zakat sebagai pengurang PKP seringkali dikaitkan dengan kepatuhan wajib pajak, hal ini dikarenakan membayar pajak dan membayar pajak pada hakikatnya saling berkaitan meskipun tidak secara langsung, zakat digunakan sebagai kewajiban bagi setiap muslim yang bersifat tentatif. Sedangkan pajak lebih di analogikan sebagai beban atau kewajiban yang harus dikeluarkan selain zakat bagi setiap muslim. Penerapan Undang-undang Nomor 38 tahun 1999 tentang pengelolaan zakat dan Undang- undang Nomor 17 tahun 2000 tentang pajak penghasilan dapat dipandang untuk menuju sinergi zakat dengan pajak. Dengan adanya zakat sebagai pengurang PKP maka jumlah pajak yang akan dibayarkan akan semakin berkurang dan tidak memberatkan wajib pajak dalam membayar pajak.

Pelayanan yang dilakukan oleh aparat petugas pajak dalam melayani setiap wajib pajak merupakan salah satu faktor yang diperlukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang ramah, cepat dan pengetahuan perpajakan

yang baik yang dimiliki petugas sangat diperlukan dalam melayani wajib pajak. Wajib pajak akan merasa puas apabila menerima pelayanan yang baik dari petugas dan menjadikan wajib pajak tersebut selalu ingin berkonsultasi kepada petugas untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

Kebijakan lain yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan menerapkan kebijakan tax amnesty. Kebijakan ini dilakukan pemerintah untuk menarik kembali dana wajib pajak yang selama ini berada di luar negeri dan untuk memberikan keringanan wajib pajak untuk melaporkan hartanya yang belum dilaporkan di dalam spt tahunan tanpa menimbulkan sanksi perpajakan. Tax amnesty atau sering disebut sebagai pengampunan pajak adalah penghapusan pajak yang seharusnya terutang, tidak dikenakan sanksi dengan cara menghitung harta dan membayar uang tebusan sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 11 tahun 2016 tentang Pengampunan pajak.

Adanya *research gap* dari beberapa penelitian yang meneliti pengaruh pemahaman atas peraturan pajak, zakat sebagai pengurang PKP, kualitas pelayanan aparat petugas pajak, kesadaran wajib pajak dan kebijaka tax amnesty terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga pertanyaan penelitian ini adalah : (1) Bagaimana pengaruh pemahaman atas peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan? (2) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan aparat pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan? (3) Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan? (4) Bagaimana pengaruh kebijakan tax amnesty terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan?.

Objek penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Pratama Demak tahun 2020. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan *nonprobability sampling.* Diperoleh sampel sebanyak 99 dan dianalisis menggunakan spss 21. Sedangkan untuk menguji hipotesis digunakan teknik analisis statistik deskriptif dan regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukan bahwa pemahaman atas peraturan pajak, kualitas pelayanan aparat pajak, dan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Meskipun pemahaman atas peraturan pajak, kualitas pelayanan aparat pajak, dan kesadaran wajib pajak memiliki hubungan positif pada penerimaan pajak namun hal tersebut tidak miliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedang kan zakat sebagai pengurang PKP dan kebijakan tax amnesty berpengaruh positf terhadap kepatuhan wajib pajak, yang mana berarti pembayaran zakat yang dilakukan oleh wajib pajak yang dijadikan sebagai pengurang PKP dan kebijakan tax amnesty tersebut mampu memberikan pengaruh yang baik dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan.