

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN,
PENGAWASAN ACCOUNT REPRESENTATIVE,
SOSIALISASI PERPAJAKAN DAN PENERAPAN E-
FILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI DI MASA PANDEMI COVID-19**

**(Studi Kasus Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi yang
Terdaftar di KPP Pratama Tabanan)**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Ekonomi**



**OLEH:
LUH PUTU YASINTA RISTYANI
NIM.1717051163**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2021

SKRIPSI
DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI
GELAR SARJANA EKONOMI

Menyetujui

Pembimbing I,



Gusti Ayu Ketut Rencana Sari Dewi, S.E., M.Si
NIP. 198905272015042001

Pembimbing II,



I Gede Agus Pertama Yudiantara, S.E., M.S.A
NIP. 198208262008121002

Skripsi oleh Luh Putu Yasinta Ristyani
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada hari/tanggal Rabu, 14 Juli 2021

Dewan Penguji,



Gusti Ayu Ketut Rencana Sari Dewi, S.E., M.Si
NIP. 198905272015042001

(Ketua)



I Gede Agus Pertama Yudiantara, S.E., M.S.A
NIP. 198208262008121002

(Anggota)



Made Aristia Prayudi, S.A., M.Sc., Ak.
NIP. 198809212015041002

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai Gelar Sarjana Ekonomi

Pada

Hari : Rabu

Tanggal : 14 Juli 2021

Mengetahui

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Made Arie Wahyuni, S.E., M.Si
NIP. 198301052008122002

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha



Dr. Gede Alf Yuniarta, S.E., Ak., M.Si
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pengawasan *Account Representative*, Sosialisasi Perpajakan, dan Penerapan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tabanan)” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 20 Juli 2021
Yang membuat pernyataan,



Luh Putu Yasinta Ristyani
NIM. 1717051163

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi/tugas akhir yang berjudul **“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pengawasan *Account Representative*, Sosialisasi Perpajakan, dan Penerapan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar di KPP Pratama Tabanan)”**.

Penyusunan skripsi ini adalah dalam rangka sebagai syarat penyelesaian studi untuk dapat memperoleh gelar sarjana ekonomi pada bidang akuntansi di Universitas Pendidikan Ganesha. Selama pelaksanaan penyusunan skripsi ini, peneliti melalui berbagai rintangan dan permasalahan didalamnya.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis telah mendapat banyak bantuan dan dukungan moral serta material yang diperoleh dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih dan penghormatan kepada beberapa pihak berikut:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd, selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha atas kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha atas kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.

3. Dr. Luh Indrayani, S.Pd., M.Pd, selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha, atas kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan studi di Jurusan Ekonomi dan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.
4. I Gede Agus Pertama Yudiantara, S.E., M.S.A, selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi dan Akuntansi yang sekaligus selaku Pembimbing II penulis yang telah banyak memberikan arahan serta meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan serta masukan dan saran kepada peneliti sampai pengerjaan skripsi ini selesai.
5. Made Arie Wahyuni, S.E., M.Si, selaku Koordinator Program Studi S1 Akuntansi dan sekaligus selaku Pembimbing Akademik penulis yang telah memberikan bimbingan dari awal pengajuan judul proposal hingga proses penyusunan skripsi selesai dengan penuh kesabaran.
6. Gusti Ayu Ketut Rencana Sari Dewi, S.E., M.Si, selaku Pembimbing I penulis yang telah begitu banyak memberikan bimbingan, masukan, kritik dan saran yang sangat membangun bagi penulis hingga proses penyusunan skripsi selesai.
7. Made Aristia Prayudi, S.A., M.Sc., Ak, selaku Dosen Penelaah penulis yang telah memberikan banyak masukan saat ujian proposal sebagai bahan revisi yang membuat penulis pada akhirnya mampu menyelesaikan pengerjaan skripsi.

8. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Program Studi S1 Akuntansi yang tidak dapat disebutkan penulis satu persatu, yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan serta memberikan pengalaman berharga selama masa perkuliahan hingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan di Program Studi S1 Akuntansi, Universitas Pendidikan Ganesha.
9. Seluruh pegawai dan staff di Fakultas Ekonomi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu kelancaran proses administrasi dan lainnya selama perkuliahan.
10. Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Bali beserta jajarannya yang telah memberikan izin penelitian di KPP Pratama Tabanan yang merupakan unit kerja Direktorat Jenderal Pajak Bali.
11. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tabanan beserta jajarannya yang telah memberikan data yang diharapkan penulis sebagai pendukung penelitian.
12. Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Tabanan yang telah bersedia untuk mengisi kuesioner online maupun offline dan menjadi responden penelitian.
13. Orang tua tercinta Bapak Made Suardana dan Ibu Ni Kadek Yuli Murdiastari yang tidak pernah berhenti mengupayakan terpenuhinya kebutuhan pendidikan penulis baik berupa dukungan moral dan material.
14. Adik tercinta Made Dwi Mahardika dan Komang Ari Darmayuda yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.

15. Teman-teman penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan warna warni selama masa perkuliahan dan selalu menjadi versi terbaiknya dalam setiap waktu yang dilalui bersama penulis serta telah memberikan banyak pelajaran dan pengalaman yang akan selalu menjadi bagian dari cerita hidup penulis.

16. Seluruh pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi yang dibuat penulis belum dapat dikatakan sempurna, karena segala bentuk keterbatasan yang dimiliki penulis baik dari segi biaya, waktu, dan kemampuan penulis. Semoga skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta kedepannya dapat berguna bagi pihak yang membutuhkan.

Tabanan, 2 Juli 2021

Penulis

DAFTAR ISI

| | HALAMAN |
|---|---------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| PRAKATA..... | ii |
| ABSTRAK..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL..... | x |
| DAFTAR GAMBAR..... | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian..... | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah..... | 18 |
| 1.3 Pembatasan Masalah..... | 19 |
| 1.4 Rumusan Masalah Penelitian..... | 19 |
| 1.5 Tujuan Penelitian..... | 19 |
| 1.6 Manfaat Hasil Penelitian..... | 20 |
| 1.6.1 Manfaat Teoritis..... | 20 |
| 1.6.2 Manfaat Praktis..... | 20 |
| | |
| BAB II KAJIAN TEORI..... | 22 |
| 2.1 Kajian Teori..... | 22 |
| 2.1.1 Teori Kepatuhan (<i>Compliance Theory</i>)..... | 22 |
| 2.1.2 Teori Atribusi (<i>Attribution Theory</i>)..... | 24 |
| 2.1.3 Pengetahuan Perpajakan..... | 25 |
| 2.1.4 Pengawasan Account Representative..... | 25 |
| 2.1.5 Sosialisasi Perpajakan..... | 27 |
| 2.1.6 Penerapan E-Filing..... | 27 |
| 2.2 Kajian Hasil Penelitian Relevan..... | 28 |
| 2.3 Kerangka Berpikir..... | 32 |
| 2.4 Hipotesis Penelitian..... | 34 |

| | |
|---|-----|
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 38 |
| 3.1 Tempat dan Waktu Penelitian | 38 |
| 3.2 Rancangan Penelitian | 39 |
| 3.3 Populasi dan Sampel Penelitian | 41 |
| 3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian..... | 44 |
| 3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data | 47 |
| 3.6 Metode dan Teknik Analisis Data..... | 49 |
| | |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 54 |
| 4.1 Deskripsi Data..... | 54 |
| 4.2 Pengujian Asumsi | 58 |
| 4.3 Pengujian Hipotesis..... | 68 |
| 4.4 Pembahasan Hasil Penelitian | 74 |
| 4.5 Implikasi..... | 90 |
| | |
| BAB V PENUTUP..... | 92 |
| 5.1 Rangkuman | 92 |
| 5.2 Simpulan | 94 |
| 5.3 Saran..... | 96 |
| | |
| DAFTAR RUJUKAN | 98 |
| LAMPIRAN..... | 102 |



DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 1.1 | Laporan Target Penerimaan Pajak dalam APBN Tahun 2017 sampai dengan 2020 | 2 |
| Tabel 1.2 | Rasio Penurunan Jumlah Pelaporan SPT Tahunan Per 1 Mei 2020 | 3 |
| Tabel 1.3 | Jumlah Penerimaan Pajak Dari WPOP KPP Pratama Se-Bali Tahun 2020 | 4 |
| Tabel 1.4 | Tingkat Kepatuhan Pelaporan SPT WP OP KPP Pratama Tabanan Tahun 2016-2020 | 6 |
| Tabel 2.1 | Penelitian Relevan | 28 |
| Tabel 3.1 | Jadwal dan Waktu Penelitian | 38 |
| Tabel 3.2 | Tabel Penentuan Jumlah Sampel Isaac dan Michael Untuk tingkat kesalahan 1%, 5%, dan 10% | 42 |
| Tabel 3.3 | Kisi-kisi Instrumen Penelitian | 48 |
| Tabel 4.1 | Data Pendistribusian Kuesioner Penelitian | 55 |
| Tabel 4.2 | Data Karakteristik Responden | 56 |
| Tabel 4.3 | Hasil Uji Statistik Deskriptif | 58 |
| Tabel 4.4 | Hasil Uji Validitas | 62 |
| Tabel 4.5 | Hasil Uji Reliabilitas | 64 |
| Tabel 4.6 | Hasil Uji Normalitas | 66 |
| Tabel 4.7 | Hasil Uji Heteroskedastisitas | 67 |
| Tabel 4.8 | Hasil Uji Multikolinearitas | 68 |
| Tabel 4.9 | Hasil Uji Regresi Linear Berganda | 69 |
| Tabel 4.10 | Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) | 71 |
| Tabel 4.11 | Hasil Uji Regresi (Uji t) | 72 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 | Kerangka Berpikir Penelitian | 33 |
| Gambar 3.1 | Rancangan Penelitian | 40 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| Lampiran 01. Kuesioner Penelitian | 103 |
| Lampiran 02. Tabulasi Data Responden | 109 |
| Lampiran 03. Hasil Pengujian Instrumen | 158 |
| Lampiran 04. Hasil Pengujian Asumsi Klasik | 164 |
| Lampiran 05. Hasil Pengujian Hipotesis | 166 |
| Lampiran 06. Surat Izin Riset Kanwil DJP Bali | 167 |
| Lampiran 07. Data Penerimaan Pajak WPOP KPP Pratama Se-Bali Tahun 2020 | 168 |
| Lampiran 08. Permintaan Data di KPP Pratama Tabanan | 169 |
| Lampiran 09. Data Pelaksanaan Sosialisasi Tahun 2020 KPP Pratama Tabanan | 170 |
| Lampiran 10. Riwayat Hidup | 176 |
| Lampiran 11. Pernyataan Keaslian Tulisan | 177 |

