



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS, KESADARAN WAJIB
PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, DAN PENGETAHUAN
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI**

**(Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama
Serpong)**

SKRIPSI



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Adi Suwandaru

13130210073

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2017**

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH PELAYANAN FISKUS, KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, DAN PENGETAHUAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

(Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Serpong)

Oleh:

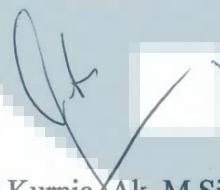
Adi Suwandaru

13130210073

Telah diujikan pada hari Jumat, tanggal 28 Juli 2017,

Dan dinyatakan lulus dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



(Dra. Ratnawati Kurnia, Ak. M.Si. C.P.A. CA)

Penguji



(Rosita Suryaningsih, S.E., M.M.)

Dosen Pembimbing



(Dr. Wirawan, S.E., Ak., M.Si.)

Disahkan oleh

Ketua Program Studi Akuntansi



(Dra. Ratnawati Kurnia, Ak. M.Si. C.P.A. CA)

Lembar Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat dalam Penyusunan Skripsi

Dengan ini saya:

Nama : Adi Suwandaru

NIM : 13130210073

Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil kerja saya sendiri, dan saya tidak melakukan plagiat, semua kutipan karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam skripsi ini sudah saya sebutkan sumber kutipannya serta saya cantumkan di Daftar Pustaka.

Jika dikemudian hari terbukti ditemukan kecurangan penyimpangan baik dalam pelaksanaan skripsi maupun penulisan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan tidak lulus untuk mata kuliah skripsi yang telah saya tempuh.

Tangerang, 2 Agustus 2017



Adi Suwandaru

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kehadirat Allah swt. karena atas berkat dan rahmat-Nya, skripsi dengan judul “Pengaruh Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi” dapat terselesaikan dengan baik. Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) di Universitas Multimedia Nusantara.

Skripsi ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan masyarakat dibidang perpajakan, khususnya mengenai pajak penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi. Penelitian ini membahas mengenai pelayanan fiskus, kesadaran Wajib Pajak, sanksi perpajakan, dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Program Skripsi yang diselenggarakan oleh Universitas Multimedia Nusantara merupakan salah satu kewajiban akademis yang harus dijalani oleh mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara yang merupakan salah satu syarat untuk kelulusan mahasiswa. Tidak dapat dipungkiri bahwa penulisan proposal skripsi ini masih memiliki kekurangan – kekurangan. Oleh sebab itu, semua kritik dan saran berguna bagi penyempurnaan isi penulisan proposal skripsi ini akan diterima dengan baik. Dalam penulisan skripsi ini, saya mengucapkan banyak terimakasih pada:

1. Dr. Wirawan, S.E., Ak., M.Si., selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan dan masukkan yang bermanfaat dalam penyusunan skripsi.
2. Dra. Ratnawati Kurnia, Ak., M.Si., C.P.A., C.A., selaku Ketua Program Studi Akuntansi atas arahan dan dukungan yang diberikan dari awal penggerjaan hingga akhir penyelesaian skripsi, serta selaku dosen Metode Penelitian yang telah memberikan masukkan mengenai penulisan proposal skripsi.
3. Orang tua, serta Keluarga besar yang selalu memberi semangat dan doanya serta membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan proposal skripsi.
4. Andhiko, Jati, Abel, Audy, dan Alvian selaku sahabat dan teman seperjuangan selama kuliah yang telah memberikan semangat selama proses penyusunan skripsi.
5. Seluruh responden yang telah bersedia untuk mengisi kuesioner penelitian ini
6. Seluruh pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam melakukan penelitian skripsi.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, masih terdapat banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan penulis. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca. Akhir kata penulis mengucapkan banyak terimakasih dan meminta maaf jika masih ada kekurangan dalam penyusunan skripsi ini.

Tangerang, 2 Agustus 2017

Adi Suwandaru



UMN

ABSTRACT

The number of tax payers is increase for years. But, it is not balanced with the level of tax compliance. The compliance problem becomes an obstacle in optimizing the tax revenue. This study examines the level of compliance of individual taxpayers conducting business in Serpong by using several independent variables such as he service tax authorities, the taxpayer awareness, tax sanctions and tax knowledge . The purpose of this study was to analyze the influence of the service tax authorities, the taxpayer awareness, tax sanctions and tax knowledge against an individual taxpayer compliance conducting business.

The population of this study is individual taxpayers conducting business in Serpong. Based on data from the KPP Pratama Serpong, until the end of 2016 there were 102,795 individual Registered taxpayer. Not all population have been used in this study to the time and cost efficiency. Therefore, carried out the sampling. Sampling was done by simple random sampling method. The number of sample is 100 people. Primary data collection method used is a survey method using questionnaires media. Data analysis techniques used in this study is the technique of multiple regression analysis.

Based on the results of the analysis undertaken concluded that the service tax authorities, the taxpayer awareness, tax sanctions and tax knowledge have a positive and significant impact on taxpayer compliance.

Keyword: Tax compliance, the service tax authorities, the taxpayer awareness, tax sanctions and tax knowledge.



ABSTRAKSI

Jumlah Wajib Pajak meningkat setiap tahunnya. Namun, hal itu tidak seimbang dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Masalah kepatuhan menjadi kendala dalam mengoptimalkan penerimaan pajak. Penelitian ini menguji tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan Kegiatan Usaha di Serpong dengan menggunakan beberapa variabel independen seperti Pelayanan Fikus, kesadaran Wajib Pajak, sanksi pajak dan pengetahuan pajak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh Pelayanan Fikus, kesadaran Wajib Pajak, sanksi pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha.

Populasi dalam penelitian ini adalah pembayar pajak individu yang melakukan kegiatan usaha di Serpong. Berdasarkan data dari KPP Pratama Serpong, sampai akhir 2016 ada 102.795 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar. Tidak semua populasi telah digunakan dalam penelitian ini agar menghemat waktu dan biaya. Oleh karena itu, dilakukan pengambilan sampel. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode simple random sampling. Dengan Jumlah sampel adalah 100 orang. Metode pengumpulan data primer yang digunakan adalah metode survei dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi berganda.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan disimpulkan bahwa Pelayanan Fikus, kesadaran Wajib Pajak, sanksi pajak dan pengetahuan pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Pelayanan Fikus, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Pengetahuan Pajak

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRACT	vi
ABSTRAKSI	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Batasan Masalah.....	12
1.3 Rumusan Masalah	12
1.4 Tujuan penelitian.....	13
1.5 Manfaat Penelitian	13
1.6 Sistematika Penulisan	14
BAB II TELAAH LITERATUR.....	16
2.1 Pajak.....	16
2.2 Kepatuhan Wajib Pajak	23
2.2.1 Kriteria Wajib Pajak Patuh	25

2.2.2 Pencabutan Wajib Pajak Patuh	26
2.3 Pelayanan Fiskus.....	27
2.4 Kesadaran Wajib Pajak	30
2.5 Sanksi Perpajakan	32
2.6 Pengetahuan Pajak	36
2.7 Kerangka Penelitian	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	40
3.2 Metode Penelitian.....	40
3.3 Variabel Penelitian	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	44
3.6 Teknik Analisis Data.....	46
3.6.1 Uji Statistik Deskriptif	46
3.6.2 Uji Kualitas Data.....	46
3.6.2.1 Uji Validitas.....	46
3.6.2.2 Uji Reliabilitas	47
3.6.2.3 Uji Normalitas	47
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	48
3.6.3.1 Uji Multikolonieritas	48
3.6.3.2 Uji Heteroskedastisitas	49

3.6.4 Uji Hipotesis	50
3.6.4.1 Uji Koefisien Determinasi	51
3.6.4.2 Uji Signifikansi Stimultan (Uji Statistik F)	52
3.6.4.3 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)	53
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Objek Penelitian	54
4.2 Statistik Deskriptif	58
4.3 Uji Kualitas Data.....	61
4.3.1 Uji Validitas	61
4.3.2 Uji Reliabilitas	63
4.3.3 Uji Normalitas.....	64
4.4 Uji Asumsi Klasik	65
4.4.1 Uji Multikolonieritas	65
4.4.2 Uji Heteroskedastisitas	67
4.5 Uji Hipotesis	68
4.5.1 Uji Koefisien Determinasi	68
4.5.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	70
4.5.3 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)	71
4.5.3.1 Analisis Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	72
4.5.3.2 Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	74

4.5.3.3 Analisis Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	75
4.5.3.4 Analisis Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	76
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	78
5.1 Simpulan	78
5.2 Keterbatasan.....	79
5.3 Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	81
DAFTAR LAMPIRAN.....	84

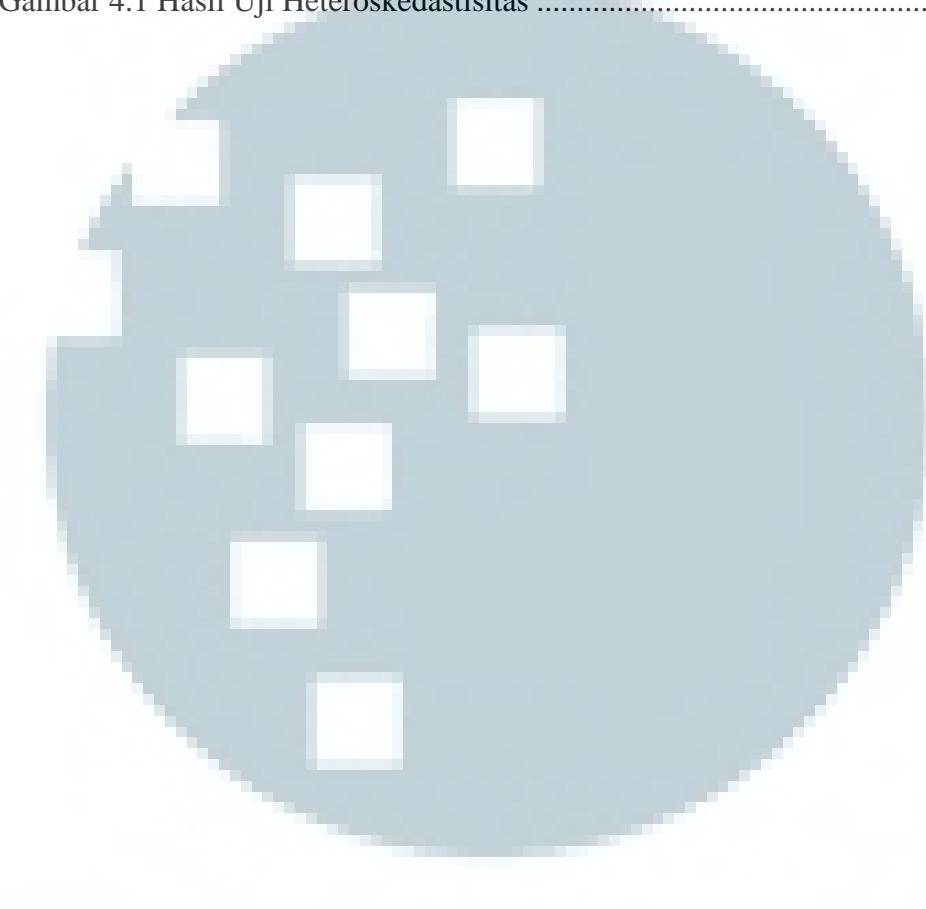


DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Realisasi Penerimaan Negara Pada Tahun 2015	2
Tabel 1.2 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Indonesia	5
Tabel 2.1. Tarif Pajak.....	21
Tabel. 2.2. Perubahan Ketentuan Nilai Tarif Sanksi Administrasi Denda Perpajakan	34
Tabel 4.1 Jumlah Wajib Pajak Terdaftar pada KPP Pratama Serpong	54
Tabel 4.2 Sampel Pada Penelitian	55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden	56
Tabel 4.4 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	58
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	62
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	64
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalias	65
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolonieritas	66
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefefisien Determinasi	69
Tabel 4.10 Hasil Uji Statistik F.....	70
Tabel 4.11 Hasil Uji Statistik t	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Penelitian	39
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	67



UMN