



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, 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 KESADARAN MEMBAYAR PAJAK, PENGETAHUAN
DAN PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, PERSEPSI
EFEKTIVITAS SISTEM PERPAJAKAN, DAN PELAYANAN
FISKUS TERHADAP KEMAUAN MEMBAYAR
PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus Di KPP Pratama Cilegon)**



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

**INSAN CHANTA DANEKA
10130210058**

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

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KESADARAN MEMBAYAR PAJAK, PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, PERSEPSI EFEKTIVITAS SISTEM PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus di KPP Pratama Cilegon)**

Oleh

Insan Chanta Daneka

10130210058

Telah diujikan pada Selasa, 14 Februari 2017 dan dinyatakan LULUS dengan susunan penguji sebagai berikut:

Ketua Sidang

Penguji

(Dra. Ratnawati Kurnia, Ak., M.Si., CPA., CA.)

(Febryanti Simon, S.E., MBA)

Dosen Pembimbing

(Meiriska Febrianti, S.E., Ak., M.E., B.K.P., CA.)

Disahkan oleh
Ketua Program Studi Akuntansi

(Dra. Ratnawati Kurnia, Ak., M.Si., CPA., CA.)

PERNYATAAN

Dengan ini saya:

Nama : Insan Chanta Daneka

NIM : 10130210058

Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah karya ilmiah saya sendiri, bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain atau lembaga lain, dan semua karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam skripsi ini telah disebutkan sumber kutipannya serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/ penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah Skripsi yang telah saya tempuh.

Tangerang, 14 Februari 2017

Insan Chanta Daneka

UMN

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

“Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap” (Q.S Al Insyirah : 6-8)

“Hai orang-orang yang beriman, Jadikanlah sabar dan shalatmu sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar” (Al-Baqarah: 153)

“Aku persembahkan cinta dan sayangku kepada Orang tuaku yang telah menjadi motivasi dan inspirasi, serta tiada henti memberikan dukungan dan do'anya”

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat-Nya, skripsi yang berjudul “Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kemauan Membayar Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di KPP Pratama Cilegon)” telah diselesaikan. Tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Universitas Multimedia Nusantara.

Skripsi ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan masyarakat dalam bidang perpajakan. Skripsi ini membahas mengenai seberapa besar kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, persepsi efektivitas sistem perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kemauan membayar pajak khususnya bagi wajib pajak orang pribadi.

Skripsi ini tentunya tidak akan dapat diselesaikan dengan memuaskan tanpa adanya dukungan berbagai pihak. Dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Teristimewa, kedua orang tua tercinta, yang tanpa lelah selalu mendoakan, memberikan perhatian, dukungan, nasihat, cinta, dan selalu menjadi pemberi semangat bagi penulis.
2. Keluarga besar penulis yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis selama masa perkuliahan.

3. Bapak Dr. Ninok Leksono selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara yang memberi inspirasi bagi penulis untuk berprestasi.
4. Ibu Dra. Ratnawati Kurnia, Ak., M.Si., C.P.A., C.A. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Multimedia Nusantara yang selalu memberikan dukungan dan semangat selama proses penyusunan skripsi.
5. Ibu Meiriska Febrianti, S.E., Ak., M.E., B.K.P., CA. selaku dosen pembimbing yang telah rela menyisihkan waktunya untuk selalu memberikan bimbingan dan dukungan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
6. Dosen Akuntansi Universitas Multimedia Nusantara yang telah membimbing, mendidik, mengajar, dan memberikan ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Semua responden yang telah bersedia meluangkan waktu mengisi kuesioner penelitian sehingga penyusunan skripsi ini selesai pada waktunya.
8. Ali Rosid yang selalu memberikan doa dan dukungan selama proses penyusunan skripsi.
9. Aprillia Irma Pratiwi yang selalu memberikan doa dan dukungan selama penyusunan skripsi.
10. Kak Tita, Fedeka, Mellisa, Tiara, Carissa, Maria, Irma, Ari, Luthfi dan seluruh teman-teman jurusan Akuntansi Universitas Multimedia Nusantara yang saling memberi dukungan dan bantuan.
11. Teman - teman yang sudah membantu dan memberi semangat dalam penulisan skripsi.

12. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu dan motivasi serta dukungan dalam pembuatan skripsi ini, secara langsung maupun tak langsung.

Akhir kata, terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu, dan semoga skripsi ini dapat berguna bagi para pembaca dalam menambah ilmu pengetahuan terkait kemauan wajib pajak orang pribadi. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis menerima segala saran dan kritik yang bersifat membangun untuk menyempurnakan penulisan skripsi ini.

Tangerang, 14 Februari 2017

Insan Chanta Daneka

UMMN

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah menguji pengaruh kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, persepsi efektivitas sistem perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kemauan membayar pajak orang pribadi.

Objek dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan terdaftar di KPP Pratama Cilegon. Pemilihan sampel ini berdasarkan metode *convenience sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, data yang dikumpulkan dari kuesioner yang dibagikan kepada responden. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda (*multiple regression*).

Berdasarkan hasil dan simpulan penelitian menunjukkan bahwa : (1) Kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak, (2) Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak, (3) Persepsi efektivitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak (4) Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Kata Kunci : Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Kemauan Membayar Pajak

UMMN

ABSTRACT

The purpose of this research was to examine the effect of pay taxes awareness, knowledge and understanding of tax law, the perception of the effectiveness of the tax system, and service tax authorities toward willingness to pay taxes.

Object of this research are individual taxpayer (WPOP) who have taxpayer identification number (NPWP) and registered in KPP Pratama Cilegon. The sample selection of this research is based on convenience sampling method. The data used in this research was primary data, data was collected from questionnaires given to respondents. The analytical method used is multiple linear regression.

The result of this research are : (1) pay taxes awareness has effect on willingness to pay taxes, (2) knowledge and understanding of tax law has effect on willingness to pay taxes, (3) the perception of the effectiveness of the tax system has effect on willingness to pay taxes, (4) service tax authorities has effect on willingness to pay taxes

Keyword : pay taxes awareness, knowledge and understanding of tax law, the perception of the effectiveness of the tax system, service tax authorities, and willingness to pay taxes

UMMN

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN PERNYATAAN	
HALAMAN PERSEMBAHAN	
KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I – PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah	11
1.3 Rumusan Masalah	12
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Manfaat Penelitian	13
1.6 Sistematika Penulisan	14
BAB II – TELAAH LITERATUR	
2.1 Pajak	16
2.1.1 Pengertian Pajak	16

2.1.2 Fungsi Pajak	17
2.1.3 Jenis Pajak	18
2.1.4 Sistem Pemungutan Pajak	19
2.2 Pajak Penghasilan	21
2.2.1 Wajib Pajak	22
2.2.2 Objek Pajak	26
2.2.3 Tarif Pajak	29
2.3 Kemauan Membayar Pajak	30
2.4 Kesadaran Membayar Pajak	32
2.5 Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan	35
2.6 Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan	38
2.7 Pelayanan Fiskus	41
2.8 Hasil Penelitian Sebelumnya	43
2.9 Model Penelitian	47

BAB III – METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	48
3.2 Metode Penelitian	48
3.3 Definisi Operasional Variabel	49
3.4 Teknik Pengumpulan Data	61
3.5 Teknik Pengumpulan Sampel	61
3.6 Teknik Analisis Data	62

BAB IV – ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Objek Penelitian	71
----------------------------	----

4.2 Statistik Deskriptif	75
4.3 Uji Kualitas Data	78
4.3.1 Uji Validitas	78
4.3.2 Uji Reabilitas	79
4.3.3 Uji Normalitas	80
4.4 Uji Asumsi Klasik	82
4.4.1 Uji Multikolonieritas	82
4.4.2 Uji Heteroskedastisitas	83
4.5 Uji Hipotesis	84
4.5.1 Uji Koefisien Determinasi	84
4.5.2 Uji Statistik F	85
4.5.3 Uji Statistik t	86
BAB VI – SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	92
5.2 Keterbatasan	94
5.3 Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	96
DAFTAR LAMPIRAN	
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Realisasi Penerimaan Negara 2012-2017	2
Tabel 2.1 Tarif Pajak Orang Pribadi	29
Tabel 3.1 Indikator Skala Pengukuran Variabel	57
Tabel 4.1 Sampel dan Tingkat Pengembalian Kuesioner	72
Tabel 4.2 Karakteristik Responden	73
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif	76
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	79
Tabel 4.5 Hasil Uji Reabilitas	80
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	81
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolonieritas	82
Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi	85
Tabel 4.9 Hasil Uji Statistik F	86
Tabel 4.10 Hasil Uji Statistik t	87

UMMN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	46
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	83

