



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

(Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Wilayah
Tangerang Selatan)

SKRIPSI



**Inggraini Rosari
13130210012**

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

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

HALAMAN PENGESAHAN

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

(Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Wilayah Tangerang Selatan)

Oleh:

Inggraini Rosari

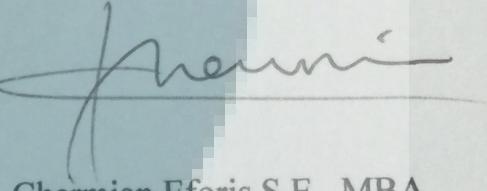
13130210012

Telah diujikan pada Senin, 14 Agustus 2017,
dan dinyatakan **LULUS** dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang

Rosita Suryaningsih, S.E., M.M.

Penguji

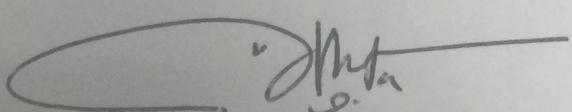

Chermian Eforis S.E., MBA.

Dosen Pembimbing


Dr. Waluyo, M.Sc., Ak.

Disahkan oleh:

Pj. Ketua Program Studi Akuntansi


Dr. Ir. Y. Budi Susanto, M.M.

LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

DALAM PENYUSUNAN SKRIPSI

Dengan ini saya :

Nama : Inggraini Rosari

NIM : 13130210012

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 telah saya sebutkan sumbernya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

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

Tangerang, 4 Agustus 2017

Inggraini Rosari

HALAMAN PERSEMBAHAN

*Percayalah kepada Tuhan dengan segenap
hatimu, dan janganlah bersandar kepada
pengertianmu sendiri. Akuilah Dia dalam
segala lakumu, maka Ia akan meluruskan
jalanmu.*

Amsal 3: 5-6

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Wilayah Tangerang Selatan)” dengan tepat waktu hingga batas waktu yang telah ditentukan. Penyusunan tugas akhir ini adalah sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Universitas Multimedia Nusantara.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan pengarahan yang dilakukan oleh beberapa pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan yang Maha Esa atas berkat dan kasih-Nya yang begitu besar sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Orang tua penulis yang selalu memberikan dukungan, doa, dan senantiasa memberikan kasih sayang sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Dr. Waluyo, M.Sc.,Ak. selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan arahan dan masukan, serta dukungan dan semangat dalam proses penyusunan skripsi.
4. Ibu Dra. Ratnawati Kurnia, Ak., M.Si., C.P.A., C.A. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Multimedia Nusantara yang menginspirasi penulis untuk berprestasi.

5. Seluruh dosen Akuntansi Universitas Multimedia Nusantara yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama masa perkuliahan sehingga penulis mendapatkan wawasan dan pencerahan dalam penyusunan skripsi.
6. Teman penulis karena selalu mendukung dan memberikan semangat kepada penulis.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, masih terdapat banyak kekurangan dan kelemahan yang disebabkan oleh keterbatasan penulis. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati penulis selalu siap menerima kritikan dan saran yang sifatnya membangun bagi diri penulis.

Akhir kata, kepada semua pihak yang telah membantu terwujudnya skripsi ini, semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu melimpahkan berkat dan karunia-Nya. Amin.

Tangerang, 12 Juli 2017

Inggraini Rosari



ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kesadaran perpajakan, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kesadaran perpajakan, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus.

Penelitian ini dilakukan dengan melakukan survei dengan menyebarluaskan kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Populasi dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha. Sampel dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan berada di wilayah Tangerang Selatan. Sebanyak 130 kuesioner didistribusikan dalam penelitian ini, tetapi hanya 112 kuesioner yang kembali dan 107 kuesioner yang diolah dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi, tetapi kesadaran perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Selain secara parsial, penelitian secara simultan menunjukkan hasil bahwa kesadaran perpajakan, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata kunci: kesadaran perpajakan, sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine the impact of the effect of the taxpayer awareness, tax penalties, and the service of tax authorities on tax compliance individual taxpayer. Dependent variabel of this research was tax compliance. Independent variabel of this research was taxpayer awareness, tax penalties, and the service of tax authorities.

The study was conducted using a survey to provide the questionnaires to individual taxpayer who conduct business activities. The data used in this study was primary data. The population of this study were individual taxpayer who conduct business activities. The sample of this study were individual taxpayer who conduct business activities and is in South Tangerang area. There were 130 questionnaires distributed for this research, but only 112 questionnaires returned and 107 questionnaires used in this research using multiple linear regressions.

The results of this research showed that tax penalties, and the service of tax authorities have a significant effect on tax compliance individual taxpayer, but the taxpayer awareness have no effect significantly on tax compliance individual taxpayer. On than partial research, simultaneous research showed that the taxpayer awareness, tax penalties, and the service of tax authorities have a significant effect on tax compliance individual taxpayer.

Keywords: taxpayer awareness, tax penalties, the service of tax authorities, tax compliance individual taxpayer.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

HALAMAN PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR i

ABSTRAK iii

ABSTRACT iv

DAFTAR ISI v

DAFTAR GAMBAR viii

DAFTAR TABEL ix

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Batasan Masalah 12

1.3 Rumusan Masalah 13

1.4 Tujuan Penelitian 13

1.5 Manfaat Penelitian 14

1.6 Sistematika Penulisan 14

BAB II TELAAH LITERATUR 16

2.1 Pajak 16

2.2 Wajib Pajak dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) 21

2.3 Kepatuhan Wajib Pajak 23

2.4 Kesadaran Perpajakan	27
2.5 Sanksi Perpajakan	31
2.6 Pelayanan Fiskus	33
2.7 Model Penelitian	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	37
3.2 Metode Penelitian.....	37
3.3 Variabel Penelitian	38
3.3.1 Variabel Dependen.....	38
3.3.2 Variabel Independen	39
3.4 Teknik Pengumpulan Data	41
3.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	42
3.6 Teknik Analisis Data.....	43
3.6.1 Statistik Deskriptif	43
3.6.2 Uji Kualitas Data.....	43
3.6.2.1 Uji Validitas	43
3.6.2.2 Uji Reliabilitas	44
3.6.2.3 Uji Normalitas	44
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	45
3.6.3.1 Uji Multikolonieritas	45
3.6.3.2 Uji Heterokedastisitas	46
3.6.4 Uji Hipotesis	46
3.6.4.1 Uji Koefisien Determinasi	47

3.6.4.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	49
3.6.4.3 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	50
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Objek Penelitian.....	51
4.2 Statistik Deskriptif.....	55
4.3 Uji Kualitas Data.....	58
4.3.1 Uji Validitas.....	58
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	59
4.3.3 Uji Normalitas.....	60
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	61
4.4.1 Uji Multikolonieritas.....	61
4.4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	62
4.5 Uji Hipotesis.....	63
4.5.1 Uji Koefisien Determinasi.....	63
4.5.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	64
4.5.3 Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik t).....	65
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	68
5.1 Simpulan.....	68
5.2 Keterbatasan.....	70
5.3 Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tahapan Kegiatan Pembangunan Nasional.....	1
Gambar 2.1 Model Penelitian	36
Gambar 4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas	62

UMN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Koefisien Korelasi	48
Tabel 4.1	Sampel Penelitian dan Tingkat Pengembalian	51
Tabel 4.2	Karakteristik Responden	52
Tabel 4.3	Statistik Deskriptif	55
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas	59
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel 4.6	Hasil Uji Normalitas	60
Tabel 4.7	Hasil Uji Multikolonieritas	61
Tabel 4.8	Hasil Pengujian Koefisien Determinasi	62
Tabel 4.9	Hasil Pengujian Signifikansi Simultan	64
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Signifikansi Parameter Individual	65

