

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS. PERSEPSI WAJIB PAJAK,
DAN MOTIVASI WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Selatan)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar SARJANA
EKONOMI**

Program Studi Akuntansi – Strata 1

Nama : DEEFRI MARCH

N I M : 43210010214



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2014

**DAN MOTIVASI WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA
BEKASI SELATAN)**

**SKRIPSI
Program Studi Akuntansi**

**Nama : DEEFRI MARCH
N I M : 43210010214**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2014**

SURAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Deefri March

NIM : 43210010214

Program Studi : Akuntansi S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan)

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 25 Februari 2014



Deefri March

43210010214

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Deefri March
NIM : 43210010214
Program Studi : Akuntansi S1
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Fiskus, Persepsi Wajib Pajak,
dan Motivasi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib
Pajak Orang Pribadi
(Studi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama
Bekasi Selatan)
Tanggal Ujian Skripsi : 25 Februari 2014

Disahkan oleh,

Pembimbing,



Dra. Nurlis SE, Ak.M.Si, CA

Tanggal : 26/02 '14

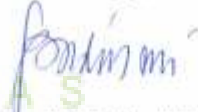
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA

Tanggal : 26/02 '14

Ketua Penguji,



H. Sabarudin Muslim, SE, M.Si

Tanggal : 26/02 '14

Ketua Program Studi

S1 Akuntansi



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA

Tanggal : 26/02 '14

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan Fiskus. Persepsi Wajib Pajak, dan Motivasi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Selatan)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana.

Penulis mengungkapkan rasa terimakasih kepada Dra. Nurlis, Ak., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasihat-nasihat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, Selaku Rektor Universitas Mercubuana.
2. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS,CA, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana.
3. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak.,M.Si,CA, Selaku Ketua Program Studi Strata-1 (S1) Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana.
4. Bapak H. Sabarudin Muslim, Se. M.Si., selaku ketua penguji yang sudah banyak memberikan masukan untuk kesempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh dosen-dosen dan staf Program Studi Akuntansi Universitas Mercubuana.

6. Bapak Simon Calvin Tobing selaku Kepala Kantor di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Bekasi Selatan.
7. Bapak Soni Prasetya Hargiandi, selaku staf/karyawan Sub Bagian Umum di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Selatan.
8. Seluruh teman – teman seperjuangan Akuntansi S1 angkatan 2010 atas kebersamaan selama menuntut ilmu di Universitas Mercubuana.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah khasanah ilmu pengetahuan bagi kita semua. Amin

Jakarta, 25 Februari 2014



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

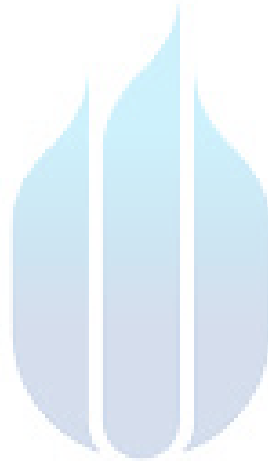
Deefri March

DAFTAR ISI

	Halaman
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Teori Yang Relevan	9
B. Pelayanan Fiskus.....	11
C. Persepsi	13
D. Motivasi	17
E. Kepatuhan Wajib Pajak.....	22

F. Penelitian Terdahulu	24
G. Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis	27
H. Model Konseptual	31
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN
A. Waktu Dan Tempat Penelitian	32
B. Desain Penelitian.....	32
C. Hipotesis.....	32
D. Variabel dan Skala Pengukuran	33
E. Metode Pengumpulan Data.....	37
F. Jenis Data	38
G. Populasi dan Sampel	38
H. Metode Analisis Data.....	40
BAB IV	ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN
A. Analisis Karakteristik Responden.....	47
B. Analisis Statistika Deskriptif.....	49
C. Uji Kualitas Data.....	50
D. Uji Asumsi Klasik.....	55
E. Uji Kesesuaian Model	60
F. Uji Hipotesis	62
G. Pembahasan.....	65

BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan	69
	B. Saran.....	70
	DAFTAR PUSTAKA	73



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Tabel Definisi Operasional Variabel.....	34
3.2 Tabel Pola Skala Likert.....	37
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
4.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	49
4.4 Hasil Statistika Deskriptif	50
4.5 Uji Validitas Variabel Pelayanan Fiskus.....	51
4.6 Uji Validitas Variabel Persepsi Wajib Pajak	52
4.7 Uji Validitas Variabel Motivasi Wajib Pajak.....	53
4.8 Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	54
4.9 Uji Reliabilitas	55
4.10 Hasil Uji Normalitas	57
4.11 Hasil Uji Multikolonieritas	59
4.12 Koefisien Determinasi.....	60
4.13 Hasil Uji F.....	61
4.14 Hasil Pengolahan Regresi	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
4.1 Gambar PP Plot (Uji Normalitas)	56
4.2 Gambar Scatterplot (Uji Heteroskedastisitas).....	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1	Surat Pemberian Izin Riset.....
2	Kuesioner
3	Tabel Hasil Rekapitulasi Kuesioner.....
4	Tabel Pengolahan Data SPSS

