

**PENGARUH PENYULUHAN PERPAJAKAN, PELAYANAN  
FISKUS DAN PERSEPSI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
ATAS PEMERIKSAAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA  
JAKARTA KEMBANGAN**

**SKRIPSI**

**Program Studi Akuntansi**

**Nama : ARISSAWARASTY RATIH P**

**N I M : 43211110171**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2013**

**PENGARUH PENYULUHAN PERPAJAKAN, PELAYANAN  
FISKUS DAN PERSEPSI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
ATAS PEMERIKSAAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA  
JAKARTA KEMBANGAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
SARJANA EKONOMI  
Program Studi Akuntansi – Strata 1**

**Nama : ARISSAWARASTY RATIH P**

**N I M : 43211110171**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2013**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Arissawarasty Ratih Permataningtyas

NIM : 43211110171

Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil murni 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 19 Februari 2013


(Arissawarasty R P)

NIM 43211110171

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Arissawarasty Ratih Permataningtyas  
NIM : 43211110171  
Program Studi : S1 Akuntansi  
Judul Skripsi : Pengaruh Penyuluhan Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi atas Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Kembangan  
Tanggal Ujian : 25 Februari 2013  
Skripsi

Disahkan Oleh

Pembimbing

UNIVERSITAS

MERCUBUANA

Dra. Muti'ah, M.Si

Tanggal : 14 - 03 - 2013

Dekan

Dr. Wiwik Utami, Ak., M.Si

Tanggal : 19 - 3 - 2013

Ketua Program Studi Akuntansi

Dr. Harnovinsah, SE, Ak., M.Si

Tanggal : 18 - 03 - 2013

## LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi Berjudul

PENGARUH PENYULUHAN PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS DAN PERSEPSI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI ATAS PEMERIKSAAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA JAKARTA KEMBANGAN

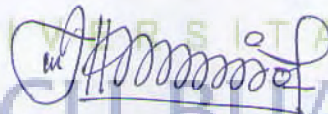
Dipersiapkan dan disusun oleh  
**Arissawarasty Ratih Permataningtyas**  
NIM : 43211110171

Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 25 Februari 2013  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

**Susunan Dewan Penguji**

**Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi**

UNIVERSITAS



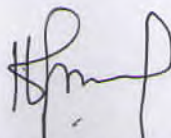
Dra. Muti'ah, M.Si

**Anggota Dewan Penguji**



Nurul Hidayah, SE, Ak., M.Si

**Anggota Dewan Penguji**



Dra. Nurlis, Ak., M.Si

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Mercu Buana. Penulis menyadari bahwa hasil penelitian ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan, pengalaman, dan kemampuan penulis.

Pada kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada semua pihak yang telah meluangkan waktu dan perhatiannya untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Karena itu penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini.
2. Bapak dan Ibu tercinta yang telah membesarkan, mengasuh, membimbing, dan selalu memberikan dorongan semangat serta doa restunya kepada penulis.
3. Suamiku tercinta, atas curahan cinta dan kasih sayang yang tak terhingga.
4. Ibu Dra. Muti'ah, M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya yang begitu berharga untuk membimbing penulis.
5. Ibu Nurul Hidayah SE, Ak., M.Si dan Ibu Dra. Nurlis, Ak., M.Si., selaku dosen penguji yang sudah memberikan banyak masukan untuk kesempurnaan skripsi ini.

6. Seluruh dosen-dosen dan staf Program Studi Akuntansi Universitas Mercu Buana
7. Bapak Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kembangan beserta segenap jajarannya atas ijin dan bantuan yang diberikan kepada penulis dalam melakukan penelitian.
8. Teman-teman Kelas Karyawan senasib sepenanggungan yang sama-sama berjuang menyelesaikan kuliah ini.
9. Semua pihak yang telah memberikan andil bagi penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.



Jakarta, 19 Februari 2013

Penulis,

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Arissawarasty Ratih P.

## DAFTAR ISI

	Halaman
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB I       PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
<b>BAB II       LANDASAN TEORI</b>	
A. Pajak.....	7
B. Wajib Pajak.....	8
C. Sistem Pemungutan Pajak di Indonesia.....	12
D. Penyuluhan Perpajakan.....	13
E. Pelayanan Fiskus.....	17
F. Persepsi.....	22



	G. Pemeriksaan Pajak.....	25
	H. Kepatuhan Pajak.....	27
	I. Kajian Penelitian terdahulu.....	29
	J. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	31
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	
	A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	32
	B. Desain Penelitian.....	34
	C. Hipotesis Penelitian.....	34
	D. Variabel Penelitian dan Skala Pengukuran.....	35
	E. Metode Pengumpulan Data.....	37
	F. Jenis Data.....	38
	G. Populasi dan Sampel.....	38
	H. Metode Analisis Data.....	40
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
	A. Analisis Hasil.....	49
	1. Statistik Deskriptif.....	49
	a. Analisis Deskriptif.....	49
	b. Analisis Frekuensi.....	51
	2. Uji Instrumen.....	55
	a. Uji Validitas.....	55
	b. Uji Reliabilitas.....	60
	3. Uji Asumsi Klasik.....	63
	a. Uji Normalitas.....	63

	b. Uji Multikolonieritas.....	64
	c. Uji Autokorelasi.....	65
	d. Uji Heteroskedastisitas.....	66
	4. Hasil Regresi dan Hasil Uji Hipotesis.....	67
	a. Analisis Korelasi Ganda (R).....	68
	b. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	69
	c. Uji Signifikansi Simultan ( Uji Statistik F).....	69
	d. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	71
	e. Persamaan Regresi Linier Berganda.....	74
	B. Pembahasan.....	76
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
	A. Kesimpulan.....	79
	B. Saran.....	79
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>82</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Faktor yang mempengaruhi persepsi.....	23
2.2 Kerangka Pemikiran.....	30
4.1 Grafik Scatterplot	66



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>		<b>Halaman</b>
2.1	Penelitian Terdahulu	29
3.1	Skala Likert	37
3.2	Deteksi Autokorelasi	43
3.3	Pedoman Koefisien Korelasi	45
4.1	Analisis Deskriptif	49
4.2	Responden berdasarkan Jenis Kelamin	51
4.3	Responden berdasarkan administrasi pajak	52
4.4	Responden berdasarkan usia	53
4.5	Responden berdasarkan pendidikan	53
4.6	Responden berdasarkan masa kerja	54
4.7	Hasil uji validitas variabel X1	55
4.8	Hasil uji kembali validitas variabel X1	56
4.9	Hasil uji validitas variabel X2	57
4.10	Hasil uji validitas variabel X3	58
4.11	Hasil uji validitas variabel Y	59
4.12	Hasil Uji Reliabilitas X1	60
4.13	Hasil Uji Reliabilitas X2	61
4.14	Hasil Uji Reliabilitas X3	62
4.15	Hasil Uji Reliabilitas Y	62
4.16	Hasil Uji Normalitas	63

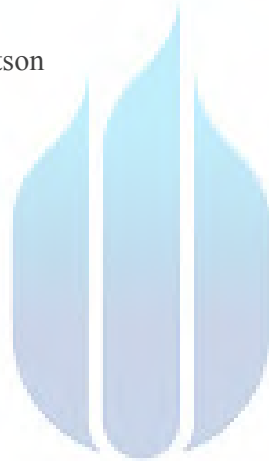
4.17	Hasil Uji Multikoloniertas	64
4.18	Keterangan hasil uji Multikonieritas	65
4.19	Hasil Uji Autokorelasi	65
4.20	Variabel Entered / Removed	67
4.21	Korelasi Ganda (R)	68
4.22	Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> )	69
4.23	Hasil Uji Statistik F	70
4.24	Hasil Uji statistik t	71



## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

- 1 Pemberian izin riset
- 2 Kuesioner
- 3 Data hasil kuesioner
- 4 Tabel r
- 5 Tabel Durbin-Watson
- 6 Tabel F
- 7 Tabel t
- 8 Output SPSS



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA