

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS, SOSIALISASI
PERPAJAKAN, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI**

(Studi Kasus Pada KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga Tahun 2015)

SKRIPSI

Program Studi Akuntansi Strata-1

Nama : Achmad Zubairi
NIM : 43212010110



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2016

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS, SOSIALISASI
PERPAJAKAN, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI**

(Studi Kasus Pada KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga Tahun 2015)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Program Studi
Akuntansi Universitas Mercu Buana**

Nama : Achmad Zubairi

NIM : 43212010110



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2016

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Achmad Zubairi
Nim : 43212010110
Jurusan / Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bebas penipuan terhadap karya orang lain. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain ditunjuk sesuai dengan cara-cara penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa dalam skripsi ini terkandung ciri-ciri plagiat dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Jakarta, 05 Februari 2016



Achmad Zubairi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Achmad Zubairi
NIM : 43212010110
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh kualitas pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga)

Tanggal Ujian Skripsi : 12 Februari 2016

Disahkan Oleh,

Pembimbing, 
Nurlis, SE.,Ak.,M.Si.,CA Ketua Pengaji,
Afly Yessie, SE.,M.Si.,Ak.,CA

Tanggal : 19/2/16

Tanggal : 19/2/2016.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi S1 Akuntansi,

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

Tanggal : 22/2/2016

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

Tanggal : 22/2/2016

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga)”**. Penyusunan skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Nurlis, SE.,Ak.,M.Si.,CA selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Serta pihak lain yang telah membantu penulis dengan ketulusan hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu, Bapak dan Kakakku tercinta, terima kasih atas semua kasih sayang, kesabaran, perhatian, nasehat, motivasi, dukungan, dorongan, semangat dan doa yang selalu menyertai penulis.

2. Bapak Dr.Ir.Arissetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Prof.Dr.Wiwik Utami, Ak.,MS,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr.Harnovinsah, Ak.,M.Si,CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Afly Yessie, SE.,M.Si.,Ak.,CA sebagai ketua penguji sidang skripsi yang telah memberikan masukan dan nasehat-nasehat yang bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.
6. Ibu Nurul Hidayah, SE.,Ak.,M.Si sebagai dosen penelaah proposal skripsi yang telah memberikan masukan dan nasehat-nasehat yang bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.
7. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Akuntansi Universitas Mercu Buana.
8. Terima kasih kepada Bapak Priyo Raharjo, Bapak Nasrullah, Ibu Iis Komalasari, Ibu Sri Mulyani, dan Ibu Anizah Fitrie Lettiezia yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat berharga.
9. Terima kasih kepada Kanwil Jakarta Pusat.
10. Terima kasih kepada Kepala dan para Staf Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga khusunya Ibu Evi (Seksi Umum) atas bantuan yang telah diberikan dan seluruh staf yang telah membantu proses pengambilan data dan kuesioner dalam penyusunan skripsi ini.

11. Teman-teman satu bimbingan yaitu Iqbal Daridonesia, Nita Dewi Jayanti, Sarah Bonita, dan Ladyza Nur Aprilyanti, yang selalu bersama-sama dari awal bimbingan sampai sekarang. Terima kasih atas doa, kebersamaannya, bantuannya, kegembiraannya, serta dukungan dan semangat yang kalian berikan.
12. Para sahabat tercinta khususnya K-Squad yang selalu bersama-sama dari awal kuliah sampai sekarang. Terima kasih atas doa dan dukungan kalian semua.
13. Seluruh keluarga besar Akuntansi S1 angkatan 2012 dan semua pihak yang tidak disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, doa dan dukungan semoga kebaikan kalian dibalas oleh Allah SWT.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, maka dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna penyempurnaan penulisan.



Semoga penelitian ini dapat memberi manfaat dalam pengembangan pengetahuan baik bagi penulis, seluruh mahasiswa Universitas Mercu Buana maupun bagi pihak lain yang berkepentingan.

Jakarta, 05 Februari 2016

Achmad Zubairi

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	9
A. Kajian Pustaka	9
1. Teori Atribusi (<i>Attribution Theory</i>)	9
2. Teori Pembelajaran Sosial (<i>Social Learning Theory</i>)	11
3. Teori Perilaku Rencanaan (<i>Theory of Planed Behavior</i>) ..	13
4. Pengertian Pajak	15
5. Pengertian Wajib Pajak	16
6. Kepatuhan Wajib Pajak	16
7. Kualitas Pelayanan Fiskus	19
8. Sosialisasi Perpajakan	21
9. Kesadaran Wajib Pajak	22
10. Penelitian Terdahulu	24
B. Rerangka Pemikiran dan Hipotesis	28
C. Model Konseptual	32

BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Waktu dan Tempat Penelitian	33
B. Desain Penelitian	33
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	33
1. Definisi Variabel	33
2. Operasionalisasi Variabel	35
D. Populasi dan Sampel Penelitian	36
E. Teknik Pengumpulan Data	37
F. Metode Analisis	39
1. Analisis Statistik Deskriptif	39
2. Uji Kualitas Data	39
a. Uji Validitas	39
b. Uji Reliabilitas	40
3. Uji Asumsi Klasik	40
a. Uji Normalitas	41
b. Uji Multikolonieritas	42
c. Uji Heteroskedastisitas	43
4. Uji Kesesuaian Model	44
a. Koefisien Determinasi (R^2)	44
b. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	45
5. Uji Hipotesis	45
a. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji T)	45
b. Analisis Regresi Linier Berganda	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
A. Profil Responden	48
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	50
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan	51
B. Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif	52
C. Hasil Uji Kualitas Data	55
1. Hasil Uji Validitas	55
2. Hasil Uji Reliabilitas	58
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	59
1. Hasil Uji Normalitas	60
2. Hasil Uji Multikolonieritas	61

3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
E. Hasil Uji Kesesuaian Model	63
1. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	63
2. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	64
F. Hasil Uji Hipotesis	65
1. Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji T)	65
2. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	67
G. Pembahasan Hasil Penelitian	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	76

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan Pendapatan Negara	1
Tabel 1.2	Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	3
Tabel 2.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1	Skala Pengukuran Variabel	35
Tabel 3.2	Skor Jawaban Responden	38
Tabel 4.1	Persentase Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2	Persentase Data Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 4.3	Persentase Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ...	50
Tabel 4.4	Persentase Data Responden Berdasarkan Status Pernikahan	51
Tabel 4.5	Hasil Uji statistik Deskriptif	52
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Fiskus	56
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Sosialisasi Perpajakan	57
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak	57
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	58
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas	60
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolonieritas	61
Tabel 4.13	Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
Tabel 4.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	63
Tabel 4.15	Hasil Uji Statistik F	64
Tabel 4.16	Hasil Uji T	65
Tabel 4.17	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual	32
-----------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Surat Pemberian Izin Riset	79
Lampiran II	Kuesioner Penelitian	81
Lampiran III	Tabulasi Penelitian	87
Lampiran IV	Hasil Output SPSS	90

