

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS,  
DAN PENERAPAN *E – FILING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK ORANG PRIBADI**

**(Studi Kasus Pada WPOP di Wilayah KPP Pratama Jakarta Kebayoran  
Baru Dua)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi**

**Akuntansi Universitas Mercu Buana Jakarta**



**Nama : Dian Puspita Sari**

**NIM : 43214120033**

**Program Studi Akuntansi**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2017**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Dian Puspita Sari

NIM : 43214120033

Program Studi : S1 Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil 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.

Jakarta, 17 Februari 2017



UNIVERSITA  
MERCU BUANA  
Dian Puspita Sari

NIM : 43214120033

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Dian Puspita Sari  
NIM : 43214120033  
Program Studi : S1 Akuntansi  
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Penerapan *E – Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kebayoran Baru Dua.  
Tanggal Lulus Ujian : 24 Februari 2017

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji



Taufik Akbar, SE, M.Si, AK, CA

Tanggal : 24 Februari 2017



Islamiah Kamil, SE, M.Ak

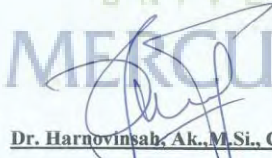
Tanggal : 24 Februari 2017

Dekan,

Ketua Program Studi

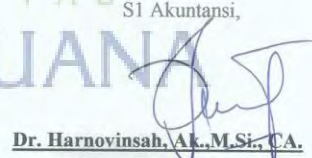
UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

S1 Akuntansi,



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

Tanggal : 24 Februari 2017



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

Tanggal : 24 Februari 2017

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia – Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Penerapan *E – Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kebayoran Baru Dua)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana 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 Bapak Taufik Akbar, SE, M.Si, AK, CA, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat – nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Kedua orang tua tercinta (Bapak Sobari dan Ibu Amanih) dan ketiga kakak saya yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti – hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

2. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si, CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Akuntansi Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si, CA., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Akuntansi Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Minanari SE, M.Si, Ak. selaku Dosen Penelaah Seminar Proposal Skripsi yang sangat baik dan berjasa dalam memberikan arahan pada penulis.
6. Seluruh Dosen dan staff Program Studi Akuntansi Universitas Mercu Buana.
7. Keluarga Besar Bapak Mamat dan Ibu Rohiya, Yusuf Supriadi dan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti – hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Keluarga PT. Bioteknologi Unggul Mandiri Pak Bima Satria Tama selaku Direktur, Mas Satrio Wicaksono dan Istiqomah yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi dan do'anya sehingga penulis dalam menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
9. Untuk keluarga AKB 88 (April, Balkis, Bibah, Callista, Maria, Melda, Nadya, Selvi, Suci) dan Happy Family (Ayu, Belinda, dan Fildi) yang selalu memberikan semangat sehingga skripsi ini terselesaikan tepat waktu.

10. Rika Yuliana K.A sahabat seperjuangan yang senantiasa banyak memberikan saran, dan arahnya serta selalu memotivasi penulis, sehingga skripsi ini terselesaikan tepat waktu
11. Sahabat - sahabat terbaik dan tersayangku Cucu Nurindra, Febi Nofita Sari, dan Mutiara Fadhlina yang senantiasa memberikan semangat, motivasi dan warna dalam setiap pengerjaan skripsi ini sehingga selesai tepat waktu.
12. Teman - teman Universitas Mercu Buana 2014 M. Hambali, Andi S, Hafidz R, Hafidz, Santo, Ison, Pak Sidik, Shinta, Dyas dkk, Dewi Sulastria dkk, Rosita dkk dan teman – teman semua yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah senantiasa menemani dan menyemangati sehingga terselesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 17 Februari 2017

Dian Puspita Sari

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>                | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>                     | <b>iii</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                       | <b>iv</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                                | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                    | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                  | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                                 | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                               | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I           PENDAHULUAN</b>                         |             |
| A. Latar Belakang Penelitian .....                         | 1           |
| B. Rumusan Masalah Penelitian .....                        | 5           |
| C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian .....                  | 6           |
| 1. Tujuan Penelitian .....                                 | 6           |
| 2. Kontribusi Penelitian .....                             | 6           |
| <b>BAB II           KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN</b> |             |
| <b>DAN HIPOTESIS</b>                                       |             |
| A. Kajian Pustaka .....                                    | 8           |
| 1. Teori Perencanaan Perilaku .....                        | 8           |
| 2. Teori Atribusi .....                                    | 10          |
| 3. Teori Pembelajaran Sosial .....                         | 11          |
| 4. Pajak .....   | 12          |
| 5. Pengertian Pajak Penghasilan .....                      | 13          |
| 6. Fungsi Pajak .....                                      | 13          |
| 7. Subjek Pajak .....                                      | 14          |
| 8. Wajib Pajak .....                                       | 14          |
| 9. Kepatuhan Wajib Pajak .....                             | 15          |
| 10. Kesadaran Membayar Pajak .....                         | 17          |
| 11. Pelayanan Fiskus .....                                 | 17          |
| 12. Penerapan <i>E – Filing</i> .....                      | 18          |
| 13. Kewajiban WPOP .....                                   | 20          |
| 14. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) .....                   | 20          |
| 15. Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) .....              | 21          |
| 16. Pajak Penghasilan Pasal 21 .....                       | 23          |

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| 17. Pajak Penghasilan Pasal 25 ..... | 24 |
| 18. Pajak Penghasilan Pasal 29 ..... | 24 |
| 19. Penelitian Terdahulu .....       | 24 |
| B. Rerangka Pemikiran .....          | 32 |
| C. Hipotesis .....                   | 32 |

### **BAB III METODE PENELITIAN**

|   |    |
|---|----|
| A. Waktu dan Tempat Penelitian .....            | 35 |
| B. Desain Penelitian .....                      | 35 |
| C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel ..... | 36 |
| D. Populasi dan Sampel Penelitian .....         | 44 |
| E. Teknik Pengumpulan Data .....                | 45 |
| F. Metode Analisis .....                        | 46 |
| 1. Statistik Deskriptif .....                   | 47 |
| 2. Asumsi Klasik .....                          | 47 |
| 1. Uji Normalitas .....                         | 48 |
| 2. Uji Multikolinieritas .....                  | 48 |
| 3. Uji Heteroskedastisitas .....                | 48 |
| 3. Penelitian Pengujian Hipotesis .....         | 49 |

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

|   |    |
|---|----|
| A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....                           | 51 |
| 1. Tempat dan Waktu Penelitian .....                              | 51 |
| 2. Karakteristik Responden .....                                  | 51 |
| B. Statistik Deskriptif .....                                     | 54 |
| C. Uji Reliabilitas dan Validitas Kuesioner .....                 | 57 |
| 1. Uji Reliabilitas Kuesioner .....                               | 57 |
| 2. Uji Validitas Kuesioner .....                                  | 58 |
| D. Uji Asumsi dan Kualitas Instrumen Penelitian .....             | 62 |
| 1. Uji Normalitas .....   | 62 |
| 2. Uji Multikolinearitas .....                                    | 66 |
| 3. Uji Heteroskedastisitas .....                                  | 67 |
| E. Pengujian Hipotesis .....                                      | 69 |
| 1. Uji Signifikan Parameter Individual<br>(Uji Statistik t) ..... | 69 |
| 2. Koefisien Determinasi .....                                    | 71 |
| 3. Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F) .....                | 71 |
| 4. Analisis Regresi Berganda .....                                | 72 |
| F. Pembahasan .....   | 74 |



|              |                           |    |
|--------------|---------------------------|----|
| <b>BAB V</b> | <b>SIMPULAN DAN SARAN</b> |    |
|              | A. Simpulan .....         | 78 |
|              | B. Saran .....            | 79 |
|              | DAFTAR PUSTAKA .....      | 81 |
|              | LAMPIRAN                  |    |



## DAFTAR TABEL

| No.   | Keterangan   | Halaman |
|-------|--|---------|
| A.1   | Ringkasan Penelitian Terdahulu .....   | 30      |
| C.1   | Definisi Operasional .....   | 42      |
| 4. 1  | <i>Respon Rate</i> dan <i>Usable Respon Rate</i> .....                                   | 52      |
| 4. 2  | Profil Responden .....   | 53      |
| 4. 3  | Hasil Statistik Deskriptif .....   | 54      |
| 4. 4  | Hasil Statistik Reliabilitas .....   | 57      |
| 4. 5  | Hasil Statistik Validitas .....  | 58      |
| 4. 6  | Hasil Uji One Sample Kolmogorov – Smirnov Test<br>(Sebelum Transform Compute Data) ..... | 64      |
| 4. 7  | Hasil Uji One Sample Kolmogorov – Smirnov Test<br>(Sesudah Transform Compute Data) ..... | 66      |
| 4. 8  | Hasil Uji Multikolinearitas .....  | 67      |
| 4. 9  | Hasil Uji Heteroskedastisitas : Glejser<br>(Sebelum Transform Compute Data) .....        | 68      |
| 4. 10 | Hasil Uji Heteroskedastisitas : Glejser<br>(Sesudah Transform Compute Data) .....        | 70      |
| 4. 11 | Hasil Uji Parsial (Uji t) .....  | 71      |
| 4. 12 | Hasil Uji Koefisien Determinasi .....  | 72      |
| 4. 13 | Hasil Uji Simultan (Uji F) .....   | 73      |

## DAFTAR GAMBAR

| No.  | Keterangan  | Halaman |
|------|---|---------|
| B.1  | Rerangka Pemikiran Teoritis .....   | 32      |
| 4. 1 | Hasil Uji Normalitas : Grafik Histogram<br>(Sebelum Transform Compute Data) ..... | 62      |
| 4. 2 | Hasil Uji Normalitas : Grafik P-Plot<br>(Sebelum Transform Compute Data) .....    | 63      |
| 4. 3 | Hasil Uji Normalitas : Grafik Histogram<br>(Sesudah Transform Compute Data) ..... | 65      |
| 4. 4 | Hasil Uji Normalitas : Grafik P-Plot<br>(Sesudah Transform Compute Data) .....    | 65      |
| 4. 5 | Hasil Uji Heteroskedastisitas : Scatterplot .....                                 | 68      |
|      | (Sebelum Transform Compute Data)  |         |
| 4. 6 | Hasil Uji Heteroskedastisitas : Scatterplot .....                                 | 69      |
|      | (Sesudah Transform Compute Data)  |         |

T A S  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

|             | <b>Keterangan</b>   | <b>Halaman</b> |
|-------------|---|----------------|
| Lampiran 1  | Kuesioner .....   | 85             |
| Lampiran 2  | Hasil kuesioner .....   | 88             |
| Lampiran 3  | Hasil Statistik Deskriptif .....                                | 99             |
| Lampiran 4  | Hasil Uji Validitas .....                                       | 99             |
| Lampiran 5  | Hasil Uji Reliabilitas .....                                    | 100            |
| Lampiran 6  | Hasil Uji Asumsi Klasik (Sebelum Transform<br>Compute Data..... | 101            |
| Lampiran 7  | Hasil Uji Asumsi Klasik (Sesudah Transform<br>Compute Data..... | 103            |
| Lampiran 8  | Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda....                  | 108            |
| Lampiran 10 | Surat Ijin Penelitian .....                                     | 110            |