

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS,  
MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN SANKSI  
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
DENGAN PREFERENSI RISIKO SEBAGAI VARIABEL  
*MODERATING*  
(Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Kembangan Jakarta Barat)**

**SKRIPSI**

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



**Nama : Ferdian Kusumawijaya**

**NIM : 43213010013**

**Program Studi Akuntansi  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2017**

## **SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ferdian Kusumawijaya

NIM : 43213010013

Program Studi : S1 Akuntansi

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 dibuat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 13 Maret 2017



(Ferdian Kusumawijaya)

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ferdian Kusumawijaya  
NIM : 43213010013  
Program Studi : S1 Akuntansi  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Modernisasi Administrasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko sebagai Variabel *Moderating* (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Kembangan Jakarta Barat)  
Tanggal lulus ujian : 13/03/2017

Disahkan oleh,

Pembimbing,



Muti'ah, SE, M.Si

Tanggal : 15/03/2017

Dekan,



Dr. Harnovinsah, Ak., M

Tanggal : 16/03/2017

Ketua Penguji



CaturidaMeiwanto Doktoralina, SE., M.Ak

Tanggal : 15/03/2017

Ketua Program Studi

S1 Akuntansi



Dr. Harnovinsah, Ak., M

Tanggal : 16/03/2017

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia yang telah diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Modernisasi Administrasi Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel *Moderating* (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Kembangan Jakarta Barat)”. Penyusunan skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak, khususnya untuk Ibu Muti’ah, SE.,MSi selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasihat-nasihat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada saya. Serta pihak lain yang telah membantu, saya dengan ketulusan hati mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Allah SWT. Segala puji bagi Allah atas segala nikmat dan hidayah-Nya, Tuhan semesta Alam yang senantiasa memberikan petunjuk, kekuatan lahir dan batin, dan senantiasa memberi semangat serta keikhlasan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan, motivasi serta do’a yang tak pernah putus agar peneliti bisa menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu untuk memperoleh gelar sarjana ini.
3. Dr. Harnovinsyah, Ak., M.Si., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

4. Dr. Harnovinsyah, Ak., M.Si., CA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh dosen-dosen dan staf Program Studi Akuntansi Universitas Mercu Buana.
6. Kantor Pelayanan Pajak Kembangan Jakarta Barat yang telah mengizinkan peneliti untuk meneliti disana.
7. Direktorat Jendral Pajak yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk meneliti di Kantor Pelayanan Pajak Kembangan Jakarta Barat.
8. Keluarga “Pemuda Sehat”, Wisnu Aji Nugroho, Bayu Trianggoro, Bayu Andriansyah, Rinaldo Anugrah Wahyuda, Yusuf Syakir, Ridho Irawanto, Arif Budiman, dan Falah yang selalu mengganggu saya dan mengajak pergi agar skripsi ini tidak selesai.
9. Sahabat terbaik keluarga “Blueband” khususnya Agih Praseptiya Dinata yang telah banyak membantu dalam pengerjaan skripsi ini serta I Gusti Ngurah Bagus Surya, Arif Purnama, Irfan Bachtiar, Marina Supriatin Siahaan, Dian Puspita Sari, Ockta Primaning Angelia, dan Anggi Prahastika atas bantuan, dukungan, dan motivasi dalam pengerjaan skripsi ini.
10. Sahabat SMA Rizki Akbar Fajrianto, Muhammad Nur Hasan, dan Dina Desiana Rusnadi yang telah mendoakan saya agar cepat lulus.
11. Sahabat-sahabat seperjuangan Akuntansi 2013 yang selalu mengingatkan untuk segera lulus.
12. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritikan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat menambahkan pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.



Jakarta,.....

(Ferdian Kusumawijaya)

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	10
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian .....	11
1. Tujuan Penelitian .....	11
2. Kontribusi Penelitian .....	12
<b>BAB II     KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN               HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka .....	13
1. Landasan Teori	
a. Teori Perilaku .....	13
b. Teori Pembelajaran Sosial .....	14
2. Perpajakan	
a. Pengertian Pajak .....	16
b. Fungsi Pajak .....	16

c. Wajib Pajak .....	17
3. Kualitas Pelayanan Fiskus .....	18
4. Modernisasi Administrasi Perpajakan .....	19
5. Sanksi Perpajakan .....	20
6. Kepatuhan Wajib Pajak .....	22
7. Preferensi Risiko .....	23
8. Penelitian Terdahulu .....	25
B. Rerangka Pemikiran .....	34
C. Hipotesis .....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	41
B. Desain Penelitian .....	41
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	41
1. Definisi Variabel .....	41
2. Operasionalisasi Variabel .....	44
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	47
1. Populasi Penelitian .....	47
2. Sampel Penelitian .....	47
E. Teknik Pengumpulan Data .....	49
F. Metode Analisis .....	49
1. Analisis Statistik Deskriptif .....	50
2. Uji Kualitas Data .....	50
a. Uji Validitas .....	50



b. Uji Reliabilitas .....	50
3. Uji Asumsi Klasik .....	51
a. Uji Normalitas .....	51
b. Uji Multikolinearitas .....	52
c. Uji Heteroskedastisitas .....	53
4. Uji Kesesuaian Model .....	54
a. Uji Signifikansi Parameter Simultan (Uji F) .....	54
b. Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	54
5. Uji Hipotesis .....	55
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	56
1. Tempat dan Waktu Penelitian .....	56
2. Karakteristik Profil Responden .....	56
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	56
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	57
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	57
d. Deskripsi Responden Berdasarkan Lamanya Memiliki NPWP .....	58
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	59
C. Hasil Uji Kualitas Data .....	61
1. Hasil Uji Validitas .....	61
2. Hasil Uji Reliabilitas .....	64
D. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	65

1. Hasil Uji Normalitas .....	65
a. Non Probability Plot .....	66
2. Hasil Uji Multikolinearitas .....	67
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	68
a. Analisa Grafik Scatterplot .....	68
b. Hasil Uji Glejser .....	70
E. Hasil Uji Kesesuaian Model .....	70
1. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	70
2. Uji Signifikansi Simultan (Uji F) .....	72
F. Hasil Uji Hipotesis .....	73
G. Pembahasan .....	78
<b>BAB V   SIMPULAN DAN SARAN</b>	
1. Simpulan .....	86
2. Saran .....	88
DAFTAR PUSTAKA .....	89
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Tingkat Kepatuhan Penyampaian SPT .....	3
2.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	30
3.1	Skala Pengukuran Penelitian .....	44
3.2	Keterangan Jawaban dari Setiap Pernyataan dalam Variabel .....	47
4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	57
4.2	Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	57
4.3	Responden Berdasarkan Usia .....	58
4.4	Responden Berdasarkan Lama Memiliki NPWP .....	58
4.5	Hasil Analisis Statistik Deskriptif .....	59
4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus .....	62
4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Modernisasi Administrasi Perpajakan .....	62
4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Perpajakan .....	63
4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Preferensi Risiko .....	63
4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak .....	64
4.11	Hasil Uji Reliabilitas .....	65
4.12	Hasil Uji Normalitas .....	66
4.13	Hasil Uji Multikolinearitas .....	68
4.14	Hasil Uji Glejser .....	70
4.15	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	71
4.16	Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	72

4.17 Hasil Uji Nilai Selisih Mutlak ..... 74



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Rerangka Pemikiran .....	38
4.1	Hasil Grafik Normal Probability Plot .....	67
4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	69



## DAFTAR LAMPIRAN

### LAMPIRAN:

1. Kuesioner Penelitian
2. Data Hasil Rekapitulasi Kuesioner
3. Hasil Output SPSS
4. Tabel R untuk  $df = 51-100$
5. Tabel Titik Presentase Distribusi t ( $df = 81-120$ )
6. Daftar Riwayat Hidup
7. Surat Permohonan Data
8. Surat Izin Penelitian dari Mercu Buana
9. Surat Izin Penelitian di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Kembangan Jakarta Barat dari Direktorat Jendral Pajak (DJP)

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA