

**PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN WAJIB PAJAK,  
KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN**

**(Studi pada Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama  
Jakarta Kembangan)**

**SKRIPSI**

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



**Nama : Anggi Prahastika Sari**

**NIM : 43213010040**

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

**2017**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anggi Prahastika Sari

Nim : 43213010040

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.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 17 Maret 2017



**Anggi Prahastika Sari**

NIM : 43213010040

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Anggi Prahastika Sari  
NIM : 43213010040  
Program Studi : Akuntansi S1  
Judul Skripsi : Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Wajib Pajak Badan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Jakarta Kembangan)

Tanggal Lulus Ujian : 17 Maret 2017

Disahkan Oleh,

Pembimbing,



Febrian Kwarto, SE., M.Akt., Ak, CA

Tanggal : 22 Maret 2017

Ketua Penguji,



Suprpto S. Astro, SP, M.Si

Tanggal : 21 Maret 2017

Dekan,



Dr. Harnovinsyah, Ak., M.Si., CA

Tanggal : 22 Maret 2017

Ketua Program Studi

S1 Akuntansi,



Dr. Fardinal, SE., M.Si., Ak

Tanggal : 22 Maret 2017

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum. Wr,Wb.

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia yang dilimpahkannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini dengan judul: “ Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan”. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar strata satu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi, Universitas Mercu Buana, Jakarta.

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 serta dukungan dari berbagai pihak, khususnya penulis mengungkapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Febrian Kwarto, SE., M.Akt., Ak, CA selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan saran, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Kedua orang tua penulis yaitu Bapak dan Ibu yang tidak henti-hentinya selalu mengingatkan penulis untuk selalu semangat dan berjuang untuk memperoleh gelar sarjana ini.

2. Dr. Harnovinsyah, Ak., M.Si., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Fardinal, SE., Msi., Ak selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen-dosen dan staf Program Studi Akuntansi Universitas Mercu Buana.
5. Bapak/Ibu/Saudara/I pemimpin Kantor Wilayah DJP Jakarta Barat dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kembangan yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dengan menyebarkan kuesioner kepada responden.
6. Para responden yang telah sangat membantu atas terselesaikannya skripsi ini, terima kasih.
7. Sahabat terbaik Dian, Ockta, Marina, Diana, Wiwied, Ferdian, Gusti, Agih, Arif, dan Irvan, Alief, yang selalu memberikan dukungan dan semangat yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
8. Sahabat-sahabat seperjuangan Akuntansi 2013 yang selalu mengingatkan untuk segera lulus.
9. Teman-teman rumah Azzam, Diaz, Santi, Nakhla, Aulia, Melda, Syahril, Salafi, yang selalu memberikan hiburan kepada penulis dan juga sekaligus menjadi penghambat dalam mengerjakan skripsi ini.
10. Teman-teman sekolah Budi Mulia Shinta, Merita, Novia, Marra, Melani, Hani, Mailani, Lebin, Irfan, yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, terimakasih atas do'a dan dukungannya.

11. 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.



## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Kontribusi Penelitian .....	10

### BAB II KAJIAN PUSTAKA , RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

A. Kajian Pustaka .....	12
1. Teori Atribusi .....	12
2. Teori Pembelajaran Sosial.....	13
3. Definisi Pajak .....	14
4. Fungsi Pajak .....	15
5. Sistem Pemungutan Pajak .....	16
6. Wajib Pajak .....	17
7. Tingkat Pemahaman Wajib Pajak.....	17
8. Kualitas Pelayanan .....	19
9. Sanksi Perpajakan.....	19
10. Kepatuhan Wajib Pajak .....	21
11. <i>Self Assessment System</i> .....	24
12. Penelitian Terdahulu.....	25

B. Rerangka Pemikiran.....	38
C. Hipotesis .....	42

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	43
B. Desain Penelitian .....	43
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	43
D. Populasi Dan Sampel Penelitian.....	48
E. Teknik Pengumpulan Data .....	50
F. Metode Analisis .....	51
1. Uji Statistik Deskriptif.....	51
2. Uji Kualitas Data .....	52
a. Uji Validitas.....	52
b. Uji Reliabilitas.....	52
3. Uji Asumsi Klasik.....	53
a. Uji Multikolonieritas .....	54
b. Uji Heteroskedastisitas .....	55
c. Uji Normalitas .....	56
4. Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	56
5. Analisis Regresi Linier Berganda .....	56
6. Pengujian Hipotesis .....	57
a. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F) .....	57
b. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t) .....	58

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

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	60
1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	60
2. Karakteristik Profil Responden.....	62
B. Hasil Statistik Deskriptif.....	66
C. Hasil Analisa Pengujian Data .....	67
1. Uji Validitas .....	68
2. Uji Reliabilitas .....	71

D. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	73
1. Uji Multikolonieritas.....	74
2. Uji Heteroskedastisitas.....	75
3. Uji Normalitas.....	76
E. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	80
F. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	81
G. Hasil Uji Hipotesis.....	83
1. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	83
2. Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	85
H. Pembahasan Hasil Penelitian.....	87

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	96
B. Saran .....	96

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	99
-----------------------------	----

<b>LAMPIRAN</b> .....	103
-----------------------	-----



## DAFTAR TABEL

1.1 Tabel Kasus Ketidakpatuhan Wajib Pajak .....	6
2.1 Tabel Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	31
3.1 Tabel Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	45
4.1 Tabel Rincian Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner .....	62
4.2 Tabel Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	62
4.3 Tabel Profil Responden Berdasarkan Usia .....	64
4.4 Tabel Profil Responden Berdasarkan Pendidikan .....	65
4.5 Tabel Profil Responden Berdasarkan Jabatan .....	65
4.6 Tabel Hasil Uji Analisis Deskriptif .....	66
4.7 Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Pemahaman Wajib Pajak .....	68
4.8 Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	69
4.9 Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Perpajakan .....	70
4.10 Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Badan .....	70
4.11 Tabel Hasil Uji Reliabilitas Variabel Tingkat Pemahaman Wajib Pajak .....	71
4.12 Tabel Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	72
4.13 Tabel Hasil Uji Reliabilitas Variabel Sanksi Perpajakan .....	72
4.14 Tabel Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Badan .....	73
4.15 Tabel Hasil Uji Multikolonieritas .....	74
4.16 Tabel Hasil Uji Glejser .....	76
4.17 Tabel Hasil Uji Normalitas .....	77
4.18 Tabel Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	80
4.19 Tabel Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	81
4.20 Tabel Hasil Uji Signifikansi Simultan ( Uji Statistik F ) .....	84
4.21 Tabel Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual ( Uji Statistik T ) .....	85

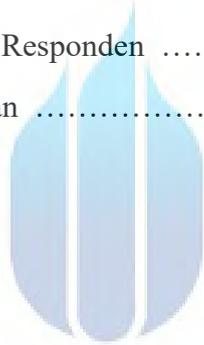
## DAFTAR GAMBAR

2.1 Rerangka Pemikiran .....	38
4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Scatterplot .....	75
4.2 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik Histogram .....	78
4.3 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot .....	79



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner .....	103
Lampiran 2	Hasil Kuesioner .....	111
Lampiran 3	Hasil Statistik Deskriptif .....	121
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas .....	122
Lampiran 5	Hasil Uji Reliabilitas .....	129
Lampiran 6	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	131
Lampiran 7	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	134
Lampiran 8	Hasil Uji Hipotesis .....	135
Lampiran 9	Data Identitas Responden .....	136
Lampiran 10	Surat Penelitian .....	139



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA