

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PPH
ORANG PRIBADI
(Studi Kasus di Wilayah KPP Pratama Tanah Abang Satu)**

SKRIPSI

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



Nama: Musmiyati

NIM :43212120385

**Program Studi Akuntansi
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI AKUNTANSI
UNIVERSITAS MERCUBUANAJAKARTA
2017**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Musmiyati

NIM : 43212120385

Program Studi : S1 Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya saya 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 , Maret 2017



Musmiyati

NIM : 43212120385

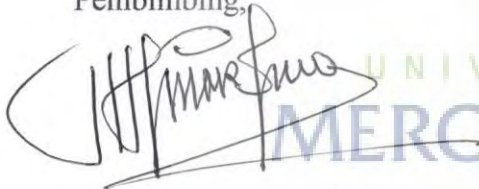
LEMBAR PENEGESAHAN SKRIPSI

Nama : Musmiyati
Nim : 43212120385
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada KPP Pratama Tanah Abang Satu)

Tanggal Ujian Skripsi :



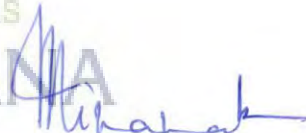
Pembimbing,



Suparno SE.MM.M.Akt

Tanggal : 21-3-2017

Ketua Penguji,



Budi Prayogi, SE.,MM

Tanggal

Dekan,



Dr.Harnovinsah,Ak,si,CA.,

Tanggal

Ketua Program Studi Akuntansi,



Dr.Harnovinsah,Ak,si,CA.,

Tanggal

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas berkat dan karunianya dan orang tua yang senantiasa mendukung sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya. Dimana tujuandari pembuatan skripsi adalah sebagai salah satu syarat kelulusan yang harus dipenuhi oleh mahasiswa Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana.

Dalam menyusun skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan dan bimbingan. Untuk itu penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Harnoviansah, Ak,M.si,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana
2. Bapak Dr. Harnoviansah, Ak,M.si,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana
3. Bapak Suparno SE.MM.M.Akt. Sebagai dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan memberi saran dan kritikan kepada penulis.
4. Ibu Dra. Mutiah, Ak. M.Si selaku Dosen Penguji Seminar Proposal Skripsi.
5. Dosen Metodologi Penelitian sehingga saya dapat mengerti dan memahami cara mengoperasikan SPSS versi 21.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan kontribusi ilmu yang sangat bermanfaat bagi saya untuk bekal masa depan.
7. Terima kasih kepada Bapak Imanul Hakim, Kepala Kanwil KPP Pratama Tanah Abang Satu dan Seluruh Staff yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang

telah membantu proses pengambilan data dan kuisisioner dalam penyusunan skripsi ini.

8. Suamiku Ahmad Sidik, Putraku Daffa Hafidz Ahmad, Ayah, Ibu, Kedua kakak ku Mas Sutikno, Mas Dodo yang selalu memberikan dukungan serta doa setiap waktu demi kesuksesan perkuliahan dan skripsi.
9. Kakek dan Nenek (Almarhum) yang selalu ada di hati.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa karya skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas segala kekurangan, dan terbuka atas kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Maret 2017

Musmiyati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
ABTRACT	vii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Pustaka	7
1. Social Learning Theory	7
2. Teori Kepatuhan Pajak	9
3. Tinjauan Umum Tentang Pajak	8
4. Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi	11
5. Pelayanan Fiskus	12
6. Saksi Pajak	15
7. Penelitian Terdahulu	18
B. Rerangka Pemikiran dan Hipotesis	20
C. Hipotesis.....	21

a. Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	
Orang Pribadi.....	21
b. Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	
Orang Pribadi.....	21

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	23
B. Desain Penelitian	23
C. Hipotesis Penelitian	23
D. Variabel dan Skala Pengukuran	24
1. Variabel Dependen	24
2. Variabel Independen	24
3. Skala Pengukuran.....	25
E. Metode Pengumpulan Data	28
F. Jenis dan Sumber Data	29
G. Populasi dan Sampel Penelitian	29
1. Populasi	30
2. Sampel	31
H. Metode Analisis Data	31
1. Analisis Statistik Deskriptif	32
2. Uji Kualitas Data	32
3. Uji Asumsi Klasik	33
4. Uji Kesesuaian Model	36
5. Uji Hipotesis	36

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum	38
------------------------	----

1. Tempat dan Waktu Penelitian	39
2. Hasil Karakteristik Profil Responden	40
B. Statistik Deskriptif	43
C. Uji Asumsi Klasik	44
1. Uji Normalitas	44
2. Uji Multikolinearitas	45
3. Uji Heteroskedastisitas	46
4. Uji Autokorelasi	48
D. Uji Reliabilitas	49
E. Uji Hipotesis	50
1. Uji Statistik t	50
2. Koefisien Determinasi (R^2)	52
3. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	52
F. Analisis Regresi Linier Berganda	53
1. Uji Validitas.....	54
G. Pembahasan	53
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN
A. Kesimpulan	59
B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	63

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Skala Pengukuran Penelitian.....	38
Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia	40
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	41
Tabel 4.4 Identitas Responden Berdasarkan Omzet Pertahun	42
Tabel 4.5 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	43
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Normalitas	45
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas.....	46
Tabel 4.8 Hasil Uji Autokorelasi	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabelitas	49
Tabel 4.10 Hasil Uji Determinasi.....	49
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran	22
Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas	47



DAFTAR LAMPIRAN

1. Tabulasi
2. Kuesioner

