

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN , PERAN
PELAYANAN FISKUS DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

(SURVEY PADA WAJIB PAJAK KPP PRATAMA KEBON JERUK SATU)

SKRIPSI



NAMA : FITRIA FEBRIANI

NIM : 43215110353

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA**

2017

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN , PERAN PELAYANAN
FISKUS DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(SURVEY PADA WAJIB PAJAK KPP PRATAMA KEBON JERUK SATU)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Akuntansi



Nama : FITRIA FEBRIANI

Nim : 43215110353

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCUBUANA

JAKARTA

2017

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Fitria Febriani

NIM : 43215110353

Program Studi : Akuntansi S1

Menyatakan bahwa Skripsi ini 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 saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 26 Februari 2017



FITRIA FEBRIANI
NIM 43215110353

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : FITRIA FEBRIANI
NIM : 43215110353
Prgram Studi : Akuntansi S1
Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Peran Pelayanan Fiskus dan Kecerdasan Emosional terhadap tingkat Kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Survey pada KPP Pratama Kebon Jeruk Satu Jakarta Barat)
Tanggal lulus ujian : 16 Maret 2017

Disahkan oleh

Pembimbing,



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

Tanggal : 16 Maret 2017

Ketua Penguji



Dr. Dewi Anggraini Faisol, Ak., ME

Tanggal : 16 Maret 2017

Dekan,



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

Tanggal : 16 Maret 2017

Ketua Program Studi S1 Akuntansi,



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

Tanggal : 16 Maret 2017

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT. Dengan segala curahan kasih sayang, nikmat dan anugerah yang sangat besar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Baginda Rasulullah SAW.

Terselesaikannya skripsi ini tak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terimakasih sebesar- besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM. Selaku rektor di Universitas Mercubuana Jakarta.
2. Bapak Dr.Harnovinsah.,Ak.,MSi.,CA selaku dekan fakultas ekonomi dan bisnis jurusan S1 Akuntansi.
3. Bapak Dr.Harnovinsah.,Ak.,M.Si.,CA Selaku pembimbing atas ilmu, nasihat, serta motivasi, kemudahan, dan bimbingannya selama ini.
4. Bapak Waluyo selaku Dosen Penelaah proposal skripsi yang telah memberikan masukan dan nasehat-nasehat yang bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis,
5. Ibu Fitri selaku Sub. Bag Sekretaris KPP Pratama Kebon Jeruk Satu Jakarta Barat atas bantuan dan kesediaan waktunya dalam membantu proses perizinan penyebaran kuisioner.

6. Ibu Romlah selaku Sub Bag Umum KPP Pratama Kebon Jeruk Satu Jakarta Barat atas bantuan dan kesediaan waktunya dalam membantu proses perizinan penyebaran kuisioner.
7. Kepada Ibu saya yang selalu memberikan kasih sayang, doa dan segalanya, serta Kakak – Kakak saya Semoga Allah SWT melimpahkan kasih sayang dan kebaikan.
8. Teman terbaik Nurul Rahmawati yang telah memberikan support dan waktunya kepada penulis, Semoga Allah SWT selalu memberikan kita kemudahan.
9. Saudari Nidia yang telah membantu penulis mengumpulkan data serta memberikan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
10. Anugrah Putra SE, yang selalu memberikan semangat dan selalu memberikan nasihat serta dukungan dalam proses penyusunan skripsi.
11. Seluruh dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya jurusan Akuntansi yang memiliki peran yang sangat besar bagi penulis dalam proses perkuliahan.
12. Seluruh kawan- kawan angkatan 2015 yang bersama-sama berjuang dan selalu memberi semangat.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Dengan segala kerendahan hati saya mohon maaf dan berharap skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua.

Jakarta, 26 Februari 2017

Fitria Febriani



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	10
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	12
1. Landasan Teori	12
2. Pengetahuan Perpajakan	15
3. Pelayanan Fiskus	17
4. Kecerdasan Emosional	21
5. Kepatuhan Wajib Pajak	25
6. Penelitian Terdahulu	27

B.	Model Konseptual Penelitian	29
C.	Rerangka Pemeikiran dan Hipotesis	31

BAB III METODE PENELITIAN

A.	Waktu dan Tempat Penelitian	33
B.	Desain Penelitian	33
C.	Definisi dan Operasionalisasi Variabel	33
	1. Variabel Terikat (<i>Dependent Variabel</i>)	33
	2. Variabel Bebas (<i>Independent Variabel</i>)	34
D.	Pengukuran Variabel	35
E.	Populasi dan Sampel Penelitian	37
F.	Tenik Pengumpulan Data	38
G.	Metode Analisis	38
	1. Penelitian Deskriptif	38
	2. Uji Kualitas Data	39
	a. Uji Validitas	39
	b. Uji Realibilitas	39
	3. Uji Asumsi Klasik	40
	a. Uji Normalitas	40
	b. Uji Multikolinieritas	40
	c. Uji Heteroskedastisitas	41
	4. Uji Hipotesis	41
	a. Koefesien Determinasi	41

b.	Analisis Regresi Berganda	41
c.	Uji Signifikan Simultan	42
d.	Uji Statistik t	42

BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

A.	Gambaran Analisis Karakteristik Responden	43
B.	Analisis Deskriptif	46
C.	Pengujian Kualitas Data	48
a.	Hasil Uji Validitas	48
b.	Hasil Uji Reabilitas	50
D.	Uji Asumsi klasik	51
a.	Uji Normalitas	51
b.	Uji Multikolinearitas	52
c.	Uji Heteroskedastisitas	53
E.	Hasil Uji Hipotesis	54
a.	Uji Koefisien determinasi (R^2)	55
b.	Pengujian menyeluruh atau Simultan (Uji F)	55
c.	Pengujian Individu atau Parsial (Uji t)	57
F.	Analisis Regresi Linear Berganda	60
G.	Pembahasan	61

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A.	Kesimpulan	65
----	------------------	----

B. Implikasi	66
C. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	71



DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN I Surat Keterangan dari Kantor Pajak
- LAMPIRAN II Kuesioner
- LAMPIRAN III Hasil Perhitungan SPSS
- LAMPIRAN IV Data Kuesioner

