

**PENGARUH FASILITAS PELAYANAN PERPAJAKAN DAN
PENGHARAPAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(STUDI KASUS PADA KPP PRATAMA JAKARTA KELAPA GADING DAN
KPP PRATAMA JAKARTA JATINEGARA)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Akuntansi – Strata 1**

Nama : ANA DINI HARIYANTI

NIM : 43210010065



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA**

2014

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ANA DINI HARIYANTI
NIM : 43210010065
Program Studi : Akuntansi - Strata 1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya saya sendiri. Apabila saya mengutip 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, 21 Februari 2014



(Ana Dini Hariyanti)
NIM: 43210010065

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ana Dini Hariyanti
NIM : 43210010065
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas Pelayanan Perpajakan dan Pengharapan
Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
(Studi Kasus Pada KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading dan
KPP Pratama Jakarta Jatinegara)

Tanggal Ujian Skripsi : 21 Februari 2014

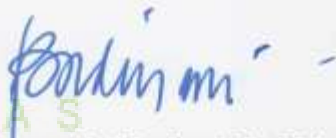
Disahkan oleh,

Pembimbing,

Ketua Penguji,


Nurtis, SE., AK.M.Si, CA

Tanggal : 29-2-2014


H. Sabarudin Muslim, SE., Msi

Tanggal : 25/2/14

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi
S1 Akuntansi,


Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS, CA

Tanggal : 25-2-2014


Dr. Harnovinsah, Ak., MSi, CA

Tanggal : 25/2/14

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. atas rahmat dan karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Fasilitas Pelayanan Perpajakan dan Pengharapan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada KPP Pratama Kelapa Gading dan KPP Pratama Jatinegara)”**. 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, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Nurlis, SE.,Ak.M.Si,CA selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Serta pihak lain yang telah membantu, penulis dengan ketulusan hati mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arissetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si,CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

4. Ibu Sri Rahayu, SE., M.Si sebagai dosen penelaah proposal skripsi yang telah memberikan masukan dan nasehat-nasehat yang bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.
5. Bapak Sabarudin Muslim, SE., M.Si sebagai ketua penguji skripsi yang telah memberikan masukan dan nasehat-nasehat yang bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.
6. Ibu Fitri Indriawati, SE., M.Si sebagai dosen penguji skripsi yang telah memberikan masukan dan nasehat-nasehat yang bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.
7. Seluruh dosen dan staf Program Studi Akuntansi Universitas Mercu Buana.
8. Terima kasih kepada Kanwil Jakarta Utara dan Kanwil Jakarta Timur (Bag. P2 Humas DJP)
9. Terimakasih kepada Kepala KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading. Khususnya Ibu Siti (Seksi Umum) beserta staff, dan Kepala PDI atas bantuan yang diberikan dan seluruh staff yang telah membantu proses pengambilan data dan kuesioner dalam penyusunan skripsi ini.
10. Terimakasih kepada Kepala KPP Pratama Jakarta Jatinegara, khususnya Bapak Didin (Seksi Umum) beserta staff, dan Bapak Ginting (PDI) atas bantuan yang diberikan dan seluruh staff yang telah membantu proses pengambian data dan kuesioner dalam penyusunan skripsi ini.

11. Ibu dan Bapak tercinta, terimakasih atas semua kasih sayang, kesabaran, perhatian, nasehat, motivasi, dukungan, dorongan, semangat dan doa yang selalu menyertai penulis.
12. Sahabat-sahabat ku tercinta yang selalu bersama-sama dari awal kuliah sampai sekarang, yaitu Risca, Selvia, Elis, Cempaka, Desy. Terimakasih atas doa dan dukungan dari kalian semua. You're my best friend.
13. Seluruh keluarga besar Akuntansi S1 angkatan 2010. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, doa, dan dukungannya semoga kebaikan kalian dibalas oleh Allah SWT.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, maka dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna penyempurnaan penulisan. Semoga penelitian ini dapat memberi manfaat dalam pengembangan pengetahuan baik bagi penulis maupun bagi pihak lain yang berkepentingan.

Jakarta, 21 Februari 2014

Ana Dini Hariyanti

DAFTAR ISI

Surat Pernyataan Karya Sendiri	i
Lembar Pengesahan Skripsi	ii
Kata Pengantar	iii
Abstrak	vi
<i>Abstrack</i>	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	
1. Tujuan Penelitian	6
2. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Landasan Teori	
1. Teori Pengharapan	8
2. Teori Pembelajaran Sosial (<i>Social Learning Theory</i>)	9
B. Fasilitas Pelayanan Perpajakan	10

C. Pengharapan Wajib Pajak	12
D. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	14
E. Kerangka Pemikiran	
1. Pengaruh Fasilitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	15
2. Pengaruh Pengharapan Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	16
F. Penelitian Terdahulu	17
G. Alasan Modifikasi	20
H. Model Konseptual	21

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	22
B. Desain Penelitian	23
C. Hipotesis	23
D. Variabel dan Skala Pengukuran	
1. Variabel Independen	
a. Fasilitas Pelayanan	24
b. Pengharapan Wajib Pajak	25
2. Variabel Dependen	25
3. Skala Pengukuran	25
E. Metode Pengumpulan Data	27
F. Jenis dan Sumber Data	28
G. Populasi dan Sampel Penelitian	
1. Populasi	29
2. Sampel	29
H. Metode Analisis Data	
1. Uji Validitas dan Realibilitas Kuesioner	
a. Uji Validitas	31
b. Uji Realibilitas	32
2. Uji Asumsi Klasik	
a. Uji Normalitas	32
b. Uji Multikolinearitas	33
c. Uji Heteroskedastisitas	33
3. Hasil Regresi dan Uji Hipotesis	
a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	35
b. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	35

c.	Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t).....	36
d.	Persamaan Regresi Linear Berganda	36
BAB IV	ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN	
A.	Profil Responden	
1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	39
3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	40
4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Administrasi Pajak...41	
B.	Analisis Hasil Data dan Pengujian Hipotesis	
1.	Analisis Statistik Deskriptif	42
2.	Uji Instrumen	44
a.	Uji Validitas	43
b.	Uji Reliabilitas	47
3.	Uji Asumsi Klasik	48
a.	Uji Normalitas	48
b.	Uji Multikolinearitas	50
c.	Uji Heteroskedastisitas	51
4.	Pengujian Hipotesis	
a.	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	53
b.	Uji Simultan (Uji F)	53
c.	Uji Parsial (Uji t)	55
5.	Analisis Regresi Berganda.....	57
C.	Pembahasan Hasil Penelitian	58
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
A.	Kesimpulan	61
B.	Saran	62
Daftar Pustaka	63

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 – Hasil Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 – Skala Pengukuran Penelitian.....	26
Tabel 4.1 – Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.2 – Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	39
Tabel 4.3 – Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	40
Tabel 4.4 – Karakteristik Responden Berdasarkan Administrasi Pajak	41
Tabel 4.5 – Hasil Uji Statistik Deskriptif	43
Tabel 4.6 – Hasil Uji Validitas Fasilitas Pelayanan Perpajakan	45
Tabel 4.7 – Hasil Uji Validitas Pengharapan Wajib Pajak	46
Tabel 4.8 – Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak	47
Tabel 4.9 – Hasil Pengujian Reliabilitas	48
Tabel 4.10 – Hasil Uji Normalitas	49
Tabel 4.11 – Hasil Uji Multikolinearitas	51
Tabel 4.12 – Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	53
Tabel 4.13 – Hasil Uji Simultan (Uji F).....	54
Tabel 4.14 – Hasil Uji Parsial (Uji t)	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 – Kerangka Pemikiran	21
Gambar 4.1 – Uji Normalitas	50
Gambar 4.2 – Uji Heteroskedastisitas	52



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I – Surat Izin Riset

Lampiran II – Kuesioner Penelitian

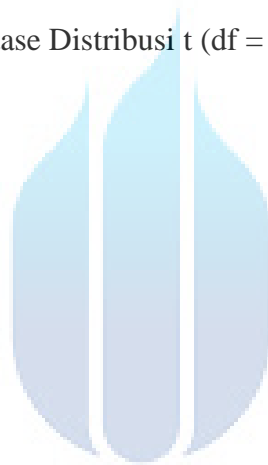
Lampiran III – Data Hasil Rekapitulasi Kuesioner

Lampiran IV – Hasil Output SPSS

Lampiran V – Tabel r Product Moment

Lampiran VI – Titik Persentase Distribusi F (df = 91 – 135)

Lampiran VII – Titik Persentase Distribusi t (df = 81 – 120)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA