

**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KUALITAS
PELAYANAN DAN SIKAP WAJIB PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

(Studi Empiris di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu)

SKRIPSI



Nama : Haniroh

NIM : 43212010084

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Program Studi Akuntansi

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2016

**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KUALITAS
PELAYANAN DAN SIKAP WAJIB PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

(Studi Empiris di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu)

SKRIPSI

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



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
Nama : Haniroh
NIM : 43212010084

Program Studi Akuntansi

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2016

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Haniroh
NIM : 43212010084
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 dikenakan sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 04 Maret 2016



Haniroh

NIM : 43212010084

SURAT PENGESAHAN

Nama : Haniroh
NIM : 43212010084
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, dan sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak
Tanggal Lulus Ujian : 4 Maret 2016

Disahkan Oleh :

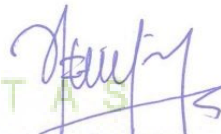
Pembimbing,



Dr. Waluyo, M.Sc., Ak., CA.

Tanggal : 8 Maret 2016

Ketua Penguji



Fitri Indriawati, SE., M.Si

Tanggal : 8 Maret 2016

Dekan,

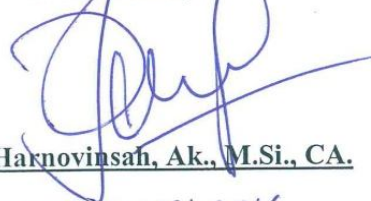


Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA.

Tanggal : 14 Maret 2016

Ketua Program Studi

S1 Akuntansi,



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

Tanggal : 15 Maret 2016

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamin, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pengetahuan pajak, kualitas pelayanan dan sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak ”** . Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis mengungkapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Dr. Waluyo, M.Sc., Ak., CA selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, do'a, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua Orang tua tercinta (Bapak hasyim dan Ibu Badriah), serta wali (H.Agus dan Hj. Nurhayati) yang telah memberikan dukungan baik moral dan material, serta doa, semangat, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kakak, adik ; Siti Hasanah, Hazizah, dan Ahmad Fauzan
3. Sepupu ; Ade Fatmawati, Muhasan, Fera Kartika, Mala Novita sari, dan Rani Amelia.
4. Bapak Dr. Ir. Arrisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
6. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

7. Seluruh dosen-dosen dan staf Program Studi Akuntansi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu dan pembelajaran diri melalui suatu kegiatan belajar mengajar dengan dasar pemikiran analitis dan pengetahuan yang baik.
8. Sahabat-sahabat Keluarga Nove Triana, Shinta, Lisa, Umi, Upil, Riri dan Icha yang selalu mendoakan dan memberikan semangat.
9. Sahabat-sahabat saya dikampus sejak awal masuk kuliah Evriyani Novita, Rizki Dina, Puspa Trihandyani dan Anggun Putri Dwi Pamungkas terimakasih atas kebersamaan, masukan, kritikan, motivasi serta dukungan yang selalu tidak hentinya diberikan.
10. Terimakasih sahabat dirumah Tia Oktavia yang selalu memberikan dukungan, semangat dan doa Dari awal masuk kuliah hingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
11. Terimakasih Rachmi dan Fifi Aulia yang sudah seru-seruan bareng, dan memberikan dukungan dan doa
12. Teman-teman satu bimbingan Aisyah , Ivan, Novita dan Dyah pratiwi yang selalu membantu dan memberi semangat hingga skripsi ini selesai dan lulus bersama.
13. Teman-teman seperjuangan angkatan 2012 dan senior Akuntansi Universitas Mercu Buana yang sudah memberi masukan dan nasehat kepada penulis.
14. Dan seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas ilmu dan pengetahuan yang telah diberikan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini memiliki kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak untuk kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan mohon maaf apabila dalam skripsi ini terdapat kekurangan dan kesalahan. Semoga skripsi ini bermanfaat yang dapat menambah pengetahuan bagi penulis dan khususnya pembaca pada umumnya.

Jakarta, 04 Maret 2016

Haniroh



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
SURAT PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	8
1. <i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i>	8
2. Definisi pajak	9
a. Pengertian pajak	10
b. Tinjauan Pajak Dari Berbagai Aspek	11
c. Fungsi Pajak	13
3. Kepatuhan wajib pajak	13
4. Pengetahuan Pajak	15
5. Kualitas Pelayanan Pajak	17
6. Sikap Wajib Pajak.....	19
7. Penelitian Terdahulu	20
B. Rerangka Pemikiran.....	24
C. Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	27
B. Desain Penelitian.....	27
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	27
1. Definisi Variabel.....	27
2. Operasionalisasi Variabel.....	28
D. Pengukuran Variabel	32
E. Populasi dan Sampel	32
1. Populasi penelitian	32
2. Sampel penelitian.....	33
F. Teknik Pengumpulan Data.....	33
G. Metode Analisis	35
1. Uji Statistik Deskriptif	35

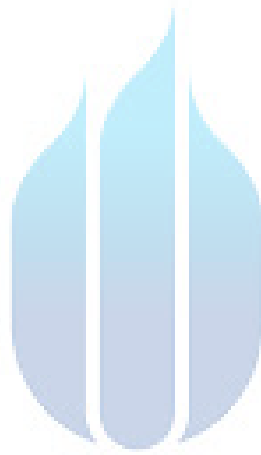
2. Uji Kualitas data.....	35
a. Uji Validitas.....	35
b. Uji Reabilitas.....	36
3. Uji Asumsi Klasik.....	36
a. Uji Normalitas.....	36
b. Uji Multikoloneritas.....	37
c. Uji Heteroskedastisitas.....	38
4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	39
5. Uji Kofisien Determinasi (Adjusted R-square).....	40
6. Uji Hipotesis.....	40
a. Uji signifikan simultan (uji Statistik F).....	40
b. Uji Statistik t.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	42
1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	42
2. Karakteristik Responden.....	42
a. Responden berdasarkan Pendidikan.....	43
b. Responden berdasarkan administrasi pajak.....	43
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	44
C. Hasil Kualitas Data.....	45
1. Uji validatas.....	45
2. Uji Reabilitas.....	48
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	49
1. Uji Normalitas.....	49
2. Uji Multikoloneritas.....	50
3. Uji Heteroskedastisitas.....	51
E. Hasil Uji Hipotesis.....	52
1. Uji Linier Berganda.....	52
2. Uji Kofisien determinasi (R^2).....	54
3. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	55
4. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji signifikansi t).....	56
F. Pembahasan.....	58
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rasio Rasio Kepatuhan penyampaian SPT tahunan.....	4
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian	31
Tabel 3.2 Skala Likert Untuk Kuesioner	32
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Administrasi pajak.....	43
Tabel 4.3 Hasil Uji Statistik Deskriptif	44
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Pengetahuan Pajak	46
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan pajak.....	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Sikap Wajib Pajak.....	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepatuhan wajib pajak	47
Tabel 4.8 Hasil Uji Realibilitas.....	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolonieritas.....	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	53
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	55
Tabel 4.13 Uji Hasil Uji Statistik F.....	56
Tabel 4.14 Hasil Uji Statistik t.....	57

DAFTAR GAMBAR

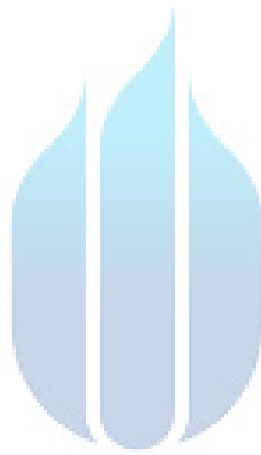
Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran.....	24
Gambar 4.1 Normal P-Plot.....	49
Gambar 4.2 Scatterplot	52



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Dan Pemberian Izin Reset	65
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	68
Lampiran 3 Data Hasil Rekapitulasi Kuesioner.....	73
Lampiran 4 Hasil Output Spss	80



UNIVERSITAS
MERCU BUANA