

**PENGARUH SIKAP WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS
DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DALAM PEMBAYARAN PAJAK
(STUDI KASUS PADA KPP KEMBANGAN JAKARTA BARAT)**

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**

PROPOSAL SKRIPSI

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

Nama : IVAN PRATAMA PUTRA

NIM : 43212010086

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2016

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Ivan Pratama Putra**

NIM : **43212010086**

Jurusan / Program Studi : **Akuntansi S1**

Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bebas penipuan terhadap karya orang lain. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain ditunjuk sesuai dengan cara-cara penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa dalam skripsi ini terkandung ciri-ciri plagiat dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Jakarta, 4 Maret 2016

yang membuat pernyataan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Ivan Pratama Putra

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ivan Pratama Putra
NIM : 43212010086
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Sikap Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak.
(Studi Kasus : KPP Pratama Jakarta Kembangan Jakarta Barat)
Tanggal Lulus Ujian : 4 Maret 2016

Disahkan Oleh,

Pembimbing

Ketua Penguji


Dr. Waluyo, M.Sc, MM, Ak


Shinta Melzatia S.E., M.Ak

Tanggal : 12 Maret 2016

Tanggal : 11 Maret 2016

MERCU BUANA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi

S1 Akuntansi,


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


Dr. Harnoviansah, Ak, M.Si, CA

Tanggal : 15 Maret 2016

Tanggal : 15 Maret 2016

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. Atas Rahmat dan karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Sikap Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak (Studi Kasus : KPP Pratama Kembangan Jakarta Barat)”**. 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 Bpk Dr. Waluyo, M.Sc, MM, Ak 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. Kedua Orang tua Papa Jamaludin dan Mamah Istidiana, adik Dhaifina Rizky Aprilia, Najwa Jamalia Putri dan sepupu Ulfi Mayang Sari atas pemberian nasehat-nasehat, semangat, dukungan moral maupun material motivasi, hiburan dan perjuangannya serta doa yang selalu dipanjatkan kepada penulis untuk bisa sampai selesainya skripsi ini.
2. Bapak Dr.Ir.Arissetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.

3. Ibu Prof.Dr.Wiwick Utami, Ak.,MS,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr.Harnovinsah, Ak.,M.Si,CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Dr. Hadri Mulya. , sebagai dosen penelaah proposal skripsi yang telah memberikan masukan dan nasehat – nasehat yang bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.
6. Ibu Shinta Melzattia S.E., M.Ak, sebagai ketua 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 Barat (Bag.P2 Humas DJP)
9. Terima kasih kepada KPP Pratama Kembangan Jakarta Barat, khususnya Bapak Rudy Roewiyanto (Ka. Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal) dan Ibu (Staf Seksi Umum) atas bantuan yang telah diberikan dan seluruh staf yang telah membantu proses pengambilan data dan kuesioner dalam penyusunan skripsi ini.
10. Terima kasih kepada Achmad Zubairi, Iqbal Daridonesia, Rully Fajri Muhammad, Hidayat Hari Santoso, Rano Saurus, Rahmat Firmansyah, Abdul Rosid, Firmansyah Gembel, Neslie Basuki, Rizqon, Dhani Rachmad, Septian, Aulia Asyahidin, Reza Purba, Reza Zulfi, Jangkar, Rizki Dina, Puspa, Anggun, Evriyani, Haniroh, Desvi, Rahmi, Anik, Nurulita, Ety, Indah Siti Muthmainnah, Vipi dan Ladyza Nur Aprilyanti atas waktu,

bantuan arahan dan masukan dalam penyusunan skripsi ini yang telah menjadi pembimbing bayangan.

11. Seluruh keluarga besar Akuntansi S1 angkatan 2012 dan semua pihak yang tidak disebutkan satu persatu yang telah memberikan ilmu, bantuan, doa dan dukungan 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, 4 Maret 2016



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Ivan Pratama Putra

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Landasan Teori	9
1. <i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i>	9
2. Pengertian Pajak	11
3. Kepatuhan Wajib Pajak	14
4. Sikap Wajib Pajak	17
5. Kualitas Pelayanan	17
6. Sanksi Pajak	19

7. Penelitian Terdahulu	22
B. Rerangka Pemikiran	27
C. Hipotesis	30

BAB III METODELOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	32
B. Desain Penelitian	32
C. Definisi Operasional	32
D. Pengukuran Variabel	36
E. Populasi dan Sampel	37
F. Teknik Pengumpulan Data	38
G. Metode Analisis Data	39

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	45
1. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kembangan Jakarta.....	45
2. Karakteristik Profil Responden	45
B. Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif	47
C. Hasil Uji Kualitas Data	48
1. Hasil Uji Validitas	48
2. Hasil Uji Reliabilitas	51
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	52
1. Uji Normalitas	52
2. Uji Multikolinieritas	54
3. Uji Heteroskedastisitas	55
E. Hasil Uji Hipotesis	56
1. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	56
2. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	58
3. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	59
4. Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji T)	60
F. Pembahasan Hasil Penelitian	61
1. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan - Wajib Pajak dalam Pembayaran Pajak	61
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan - Wajib Pajak dalam Pembayaran Pajak	62
3. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib -	

Pajak dalam Pembayaran Pajak	62
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	63
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	68



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 – Penerimaan Pajak Tahn 2009-2013	2
Tabel 2.1 – Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 – Operasional Variabel.....	35
Tabel 3.2 – Skala Likert untuk kuesioner	36
Tabel 4.1 - Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2 - Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan	46
Tabel 4.3 - Identitas Responden Administrasi Pajak	46
Tabel 4.4 - Hasil Uji Statistik Deskriptif	47
Tabel 4.5 - Hasil Uji Validitas Variabel Sikap Wajib Pajak	49
Tabel 4.6 - Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	49
Tabel 4.7 - Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Pajak	50
Tabel 4.8 - Hasil Uji Validitas Kepatuhan Pajak	50
Tabel 4.9 - Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.10 - Hasil Uji Normalitas	52
Tabel 4.11 - Hasil Uji Multikolonieritas	54
Tabel 4.12 - Hasil Uji Linear Berganda	56
Tabel 4.13 - Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	58
Tabel 4.14 - Hasil Uji Statistik F	59
Tabel 4.15 - Hasil Uji Statistik T	60

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1	29
Gambar 3.1	35
Gambar 3.2	36
Gambar 4.1	52
Gambar 4.2	55



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran I - Surat Izin Riset	68
Lampiran II - Kuesioner Penelitian	72
Lampiran III - Hasil Tabulasi	79
Lampiran IV - Hasil Output SPSS	85



UNIVERSITAS
MERCU BUANA