

**PENGARUH PERSEPSI SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS  
PELAYANAN, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN  
PELAPORAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
(Studi Kasus di KPP PRATAMA TANAH ABANG DUA JAKARTA PUSAT)**

**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 : Trigarnyati Marbun  
NIM : 43213110387

**Program Studi Akuntansi  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2017**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Trigarnyati Marbun

NIM : 43213110387

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.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 04 Oktober 2017



**Trigarnyati Marbun**  
NIM : 43213110387

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Trigarnyati Marbun  
Nim : 43213110387  
Program Studi : S1 Akuntansi  
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanah Abang Dua).  
Tanggal Lulus Ujian : 04 Oktober 2017

Disahkan Oleh:

Pembimbing,



**Minanari, SE, M. Si**

Tanggal: 08-10-2017

Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis

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

Tanggal: 09-10-2017

Ketua Penguji,



**Dr. Istianingsih, SE, M.Si., Ak., CA, CSRA**

Tanggal: 7-10-2017

Ketua Program Studi,  
S1 Akuntansi

**Dr. Fardinal, SE, Ak., M.Si**

Tanggal: 08-10-2017

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yesus atas segala rahmat dan karunia yang diberikan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “PENGARUH PERSEPSI SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PELAPORAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanah Abang Dua Jakarta Pusat)”. Penyusunan skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman, dan juga dalam penyusunan skripsi ini, penulis menerima banyak bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak, khususnya Ibu Minanari, SE, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, nasehat, bimbingan, waktu, semangat, pengetahuan, motivasi yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.

Dalam kesempatan ini penulis ingin haturkan puji syukur atas kehadirat-Nya yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Keluarga Tercinta Ayahanda Hotmer Marbun, Ibunda Dermin beserta kakak Yuni Hafni, Eddy, Sarto dan adik Hyustrid, Jhon Friendly yang telah memberikan semangat, bantuan doa dan dukungan yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
2. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.si, CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr. Fardinal, SE, Ak, M.Si., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Untuk teman – teman Universitas Mercu Buana Program PKK jurusan Akuntansi angkatan 2013, yang dari awal masuk kuliah sampai akhir selalu bersama (Kiki Indah P, Laela Desintiani, Grace Natalia, Vini Patria, Heni Elfandari, Yohana Natalia, Nova Damaryanti, Desi Legiyowati, Intan Agista, Didin Damiri, Willy, Imam).
7. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi dan doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang

dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun. Akhir kata dengan segala kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 04 Oktober 2017

Trigarnyati Marbun



## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	9
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian .....	9
1. Tujuan Penelitian .....	9
2. Kontribusi Penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka.....	11
1. The Theory Planned Behavior .....	11
2. Social Learning Theory .....	12
3. Wajib Pajak Orang Pribadi .....	14
a. Pengertian Wajib Pajak Orang Pribadi .....	14
4. Kepatuhan Wajib Pajak .....	14
a. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak .....	14
b. Kriteria Kepatuhan WajibPajak .....	15
c. Jenis – Jenis Kepatuhan Wajib Pajak .....	16
d. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak .....	17
5. Sanksi Perpajakan .....	17
a. Pengertian Sanksi Perpajakan .....	17

b. Jenis – Jenis Sanksi Perpajakan .....	19
c. Indikator Sanksi Perpajakan .....	23
6. Kualitas Pelayanan .....	24
a. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	24
b. Indikator Kualitas Pelayanan .....	25
7. Kesadaran Wajib Pajak .....	25
a. Pengertian Kesadaran Wajib Pajak .....	25
b. Indikator Kesadaran Wajib Pajak.....	29
8. Penelitian Terdahulu .....	29
B. Rerangka Pemikiran dan Hipotesis .....	35

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Waktu dan tempat penelitian.....	38
B. Desain Penelitian.....	38
C. Definisi dan operasionalisasi variabel.....	39
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	42
E. Teknik Pengumpulan Data.....	44
F. Metode Analisis .....	46
1. Analisis Statistik Deskriptif .....	46
2. Uji Analisis Data .....	46
a. Uji Validitas .....	46
b. Uji Realibilitas .....	47
3. Uji Asumsi Klasik .....	48
a. Uji Normalitas .....	49
b. Uji Multikolonieritas.....	48
c. Uji Autokorelasi .....	51
d. Uji Heteroskedastisitas.....	52
4. Uji Kesesuaian Model .....	53
a. Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ ).....	53
b. Uji Statistik F. ....	54
5. Uji Hipotesis .....	54
a. Uji Statistik t.....	54



b. Analisis Regresi Linear Berganda .....	55
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	.
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	56
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	59
C. Hasil Uji Kualitas Data .....	61
1. Hasil Uji Validitas.....	61
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	63
D. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	64
1. Hasil Uji Normalitas .....	65
2. Hasil Uji Multikoloneritas .....	66
3. Hasil Uji Autokorelasi .....	67
4. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	68
E. Hasil Uji Kesesuaian Model.....	69
1. Hasil Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	69
2. Hasil Uji Statistik F.....	71
F. Hasil Uji Hipotesis.....	72
1. Hasil Uji Signifikansi Uji t.....	72
2. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	74
G. Pembahasan dan Penelitian .....	76
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan .....	82
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA .....	86
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	
1.1	Penerimaan Pajak 2012 – 2016 .....	4
1.2	Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	6
.....		
2.1	Sanksi Bunga .....	19
2.2	Sanksi Denda Administrasi.....	19
2.3	Sanksi Kenaikan .....	20
2.4	Penelitian Terdahulu .....	32
3.1	Operasional Variabel.....	40
3.2	Kriteria Autokorelasi Durbin – Watson .....	50
4.1	Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	57
4.2	Data Responden berdasarkan Usia.....	57
4.3	Data Responden berdasarkan Pendidikan.....	58
4.4	Hasil Uji Analisis Deskriptif .....	61
4.5	Hasil Uji Validitas Sanksi Perpajakan .....	62
4.6	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	62
4.7	Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak .....	62
4.8	Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak .....	62
4.9	Hasil Uji Reliabilitas .....	63
4.10	Hasil Uji Normalitas .....	65

4.11 Hasil Uji Multikolinearitas .....	67
4.12 Hasil Uji Autokorelasi .....	68
4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	69
4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	70
4.15 Hasil Uji Statistik F .....	71
4.16 Hasil Uji Statistik t .....	73
4.17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	75



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	
1.1	Pendapatan Negara .....	2
2.5	Model Konseptual .....	37
4.1	Hasil Uji Normalitas .....	66



## DAFTAR LAMPIRAN

**No. Keterangan**

1.1	Lampiran Kuesioner .....	86
1.2	Lampiran Olah Data SPSS.....	89



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA