

**PENGARUH SANKSI DENDA, PELAYANAN FISKUS DAN
KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK**
(Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cengkareng)

SKRIPSI

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



Nama : Fizki Santika

Nim : 43212110359

**Program Studi Akuntansi
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fizki Santika

Nim : 43212110359

Program Studi : S1 Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil 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.

Jakarta, 11 Agustus 2017

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Fizki Santika
Nim : 43212110359


LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI


Nama : Fizki Santika
Nim : 43212110359
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran
Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP
Pratama Jakarta Cengkareng
Tanggal Lulus Ujian : 11 Agustus 2017

Disahkan Oleh :

Pembimbing,


Ketua Penguji


Nurlis, SE., Ak., M.Si., CA
Tanggal : 19/8/17 .


Dr. Hadri Mulya., M.Si
Tanggal : 14-8-2017

Dekan,

Ketua Program Studi
S1 Akuntansi,


Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA
Tanggal : 18/8/17


Dr. Fardinal, SE., M.Si., Ak
Tanggal :

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada KPP Pratama Jakarta Cengkareng)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk dapat memperoleh gelar sarjana 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. 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.

Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Kedua orang tua tercinta dan adik – adik saya yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti – hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Para Sahabat Elyana, Rinto D. Saputro., SE yang telah memberikan semangat kepada saya. Terutama elyana yang selalu ada disaat duka maupun senang your my the best friend.
3. Mas Eka Wahyu Panuntun., S.Kom teman special yang support dan membantu lancarnya skripsi ini hingga sidang.
4. Juhairia., SE dan Nidia Wulan., SE yang udah banyak membantu dan mau direpotin pas lagi ngerjain skripsi ini.
5. Bapak Dr. Ir. Arissetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana. Bapak Dr, Fardinal., SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
6. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si, CA., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
7. Bapak Drs. Suharmadi, Ak. M.Si, selaku dosen Metodologi Penelitian.

8. Bapak Frankie MMA Laturiuw., SH selaku manager HRD yang banyak memberikan Support buat saya, mendengarkan keluh kesah saya dalam memberikan proses pengerjaan skripsi dan makasih pak untuk izin-izin yang diberikan selama saya saya mengerjakan skripsi ini.
9. Bapak Prasetyo Wibowo., S.Sn selaku Wakil Direktur PT TRIFA SARI NUSANTARA tempat saya bekerja, Terima kasih untuk support dan izin-izannya pak terumata terima kasih telah mengizinkan saya menggunakan Fasilitas kantor untuk mengerjakan Skripsi.
10. Seluruh Staff Dan Management PT TRIFANUSA yang telah memberikan semangat dan motivasi.
11. Kel. Besar Sastro Dikromo buat support , motivasi dan semangatnya.
12. Pihak – pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta 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 dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 11 Agustus 2017

Fizki Santika

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan masalah penelitian	14
C. Tujuan penelitian dan Kontribusi Penelitian	14
1. Tujuan penelitian	14
2. Kontribusi Penelitian	15

BAB II KAJIAN PUTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

A. Kajian Pustaka	16
1. Deterrence Theory	16
2. Teori Pembelajaran Sosial (Social Learning Theory)	21
3. Kepatuhan Wajib Pajak	23
4. Sanksi Denda	24
5. Pelayanan Fiskus	25
6. Kesadaran Perpajakan	26
7. Penelitian Terdahulu	27
B. Rerangka Pemikiran & Hipotesis	29

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	33
B. Desain Penelitian	33
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	33
1. Kepatuhan Wajib Pajak	34
2. Pelaksanaan sanksi administrasi berupa denda	34
3. Pelayanan Fiskus	34
4. Kesadaran perpajakan	34
D. Populasi dan Sample Penelitian	38
1. Populasi	38
2. Sampel	38
E. Teknik Pengumpulan Data	39
F. Metode Analisis	41

1. Statistik Deskriptif	41
2. Uji Asumsi Klasik	42
a) Uji Normalitas Data	42
b) Uji Multikolinearitas	43
c) Uji Heteroskedastisitas	43
3. Pengujian Hipotesis	44
a. Uji Simultan F	44
b. Uji Parsial t	44
c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	45
4. Analisis Regresi Linear	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Responden	47
1. Waktu dan Tempat Penelitian	47
2. Karakteristik Profil Responden	47
B. Statistik Deskriptif	50
C. Uji Kualitas Data	53
1. Uji Validitas	53
2. Uji Reabilitas	56
D. Asumsi Klasik	57
1. Uji Normalitas	57
2. Uji Heteroskedastisitas	59
3. Uji Multikolinearitas	61
E. Hasil Pengujian Hipotesis	62
1. Pengujian Hipotesis	62
a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	62
b. Uji Simultan (F)	63
c. Uji Parsial (t)	64
F. Pembahasan	65
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	70
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	74

DAFTAR TABEL

No. Keterangan	Halaman
1.1 Jumlah Wajib Pajak Terdaftar Nasional	2
1.2 Realisasi Penerimaan Negara	3
1.3 Perbandingan Realisasi dan Target Penerimaan pajak	5
1.4 Perbandingan <i>tax ratio</i> Indonesia dengan negara di Asia Tenggara	6
2.1 Ringkasan-Ringkasan Penelitian Terdahulu	27
3.1 Variabel dan Skala pengukuran	35
4.1 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.2 Profil Responden berdasarkan Umur	48
4.3 Profil Responden berdasarkan Pendidikan	49
4.4 Profil Responden berdasarkan Pekerjaan	49
4.5 Statistik Deskriptif	50
4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	54
4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Denda	54
4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Fiskus	55
4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak	55
4.10 Hasil Uji Reliabilitas	56
4.11 Hasil uji normalitas data dengan Uji Kolmogorov	58
4.12 Hasil uji multikolonieritas	61
4.13 Uji Koefisien Determinasi (R^2) hipotesis	62
4.14 Uji Simultan (F) Hipotesis	63
4.15 Uji Parsial (t) Hipotesis	64

DAFTAR GAMBAR

No. Keterangan	Halaman
2.1 Rerangka Pemikiran	32
4.1 Hasil uji normalitas	58
4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Scatterplot	60



DAFTAR LAMPIRAN

No. Keterangan	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	75
Lampiran 2 Tabulasi	81
Lampiran 3 Hasil Output Data	93

