

## **ABSTRACT**

*This research aims to analysis the influence of tax penalties, service tax authorities and taxpayer awareness on tax compliance. The object for this research is taxpayers who are in KPP Pratama Jakarta Cengkareng. This research was done to 100 respondents by using Clausal approach. Thus, data analysis which is used is statistic analysis in the form of double linear regression test.*

*The result of this research shows that the variable of tax penalties, service tax authorities and taxpayer awareness influence on tax compliance in KPP Pratama Jakarta Cengkareng. Sanctioning of administrative fines can improve taxpayer compliance, quality of services provided by the tax authorities either be friendly and courteous to serve any taxpayer, responsive to complaints and difficulties experienced by taxpayers, pay attention to the speed of the service process and compliance, as well as the availability of facilities call Center or Kring tax is one of the means to ask the taxpayer in addition to coming to the KPP would satisfy taxpayers and will make taxpayers feel helped and profitable in terms of time and service, Improving the quality of education facilities, improvement of quality of education through programs that are real, and Improving the quality of public facilities financed by taxes can influence public awareness to pay tax for the benefit of the devout pay taxes directly perceived by society. Therefore the test results of this study suggest that there is influence between the variables subject to a fine, the service tax authorities and taxpayer awareness on tax compliance in KPP Pratama Jakarta, Cengkareng.*

*Keywords : tax compliance, tax penalties, service tax authorities, taxpayer awareness*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRAK

Penelitian ini untuk menganalisis pengaruh sanksi denda, pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Objek penelitian ini adalah wajib pajak yang berada di KPP Pratama Jakarta Cengkareng. Penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden dengan menggunakan pendekatan kausal. Karena itu, analisis data yang digunakan adalah analisis statistik dalam bentuk uji regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel sanksi denda, pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Cengkareng. Pemberian sanksi denda administrasi mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus baik berupa bersikap ramah dan sopan dalam melayani setiap Wajib Pajak, cepat tanggap atas keluhan dan kesulitan yang dialami oleh Wajib Pajak, memperhatikan kecepatan proses pelayanan dan kesesuaian, serta tersedianya Fasilitas Call Center atau Kring Pajak adalah salah satu sarana bertanya Wajib Pajak selain datang ke KPP akan memuaskan wajib pajak dan akan membuat Wajib Pajak merasa tertolong dan menguntungkan dalam hal waktu dan pelayanan, Peningkatan kualitas sarana pendidikan, Peningkatan mutu pendidikan melalui program-program yang nyata, serta Peningkatan kualitas sarana umum yang dibiayai oleh pajak dapat mempengaruhi kesadaran masyarakat untuk membayar Pajak karena manfaat dari taat membayar pajak dirasakan langsung manfaatnya oleh masyarakat. Oleh karena itu hasil uji dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel sanksi denda, pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Cengkareng.

Kata kunci : Kepatuhan wajib pajak, sanksi denda, pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak.

## 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.

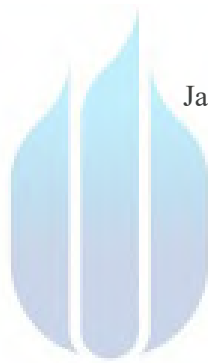
Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

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 sudah banyak membantu dan mau direpotin pas lagi ngerjain skripsi ini.
5. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto 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-izinnya 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.

Jakarta, 11 Agustus 2017



Fizki Santika

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## 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>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan masalah penelitian .....	13
C. Tujuan penelitian dan Kontribusi Penelitian .....	13
1. Tujuan penelitian .....	13
2. Kontribusi Penelitian .....	14
<b>BAB II     KAJIAN PUTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN               HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka .....	15
1. Deterrence Theory .....	15
2. Teori Pembelajaran Sosial (Social Learning Theory) .....	20
3. Kepatuhan Wajib Pajak .....	22
4. Sanksi Denda .....	23
5. Pelayanan Fiskus .....	24
6. Kesadaran Perpajakan .....	25
7. Penelitian Terdahulu .....	26
B. Rerangka Pemikiran & Hipotesis .....	27
<b>BAB III    METODE PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	31
B. Desain Penelitian .....	31
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	31
1. Kepatuhan Wajib Pajak .....	32
2. Pelaksanaan sanksi administrasi berupa denda .....	32
3. Pelayanan Fiskus .....	32
4. Kesadaran perpajakan .....	34
D. Populasi dan Sample Penelitian .....	36
1. Populasi .....	36
2. Sampel .....	36
E. Teknik Pengumpulan Data .....	37
F. Metode Analisis .....	39
1. Statistik Deskriptif .....	39

2.	Uji Asumsi Klasik .....	40
a)	Uji Normalitas Data .....	40
b)	Uji Multikolinearitas .....	41
c)	Uji Heteroskedastisitas .....	41
3.	Pengujian Hipotesis .....	42
a.	Uji Simultan F .....	42
b.	Uji Parsial t .....	42
c.	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	43
4.	Analisis Regresi Linear .....	43
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A.	Gambaran Umum Responden .....	45
1.	Waktu dan Tempat Penelitian .....	45
2.	Karakteristik Profil Responden .....	45
B.	Statistik Deskriptif .....	48
C.	Uji Kualitas Data .....	51
1.	Uji Validitas .....	51
2.	Uji Reabilitas .....	54
D.	Asumsi Klasik .....	55
1.	Uji Normalitas .....	55
2.	Uji Heteroskedastisitas .....	57
3.	Uji Multikolinearitas .....	59
E.	Hasil Pengujian Hipotesis .....	60
1.	Pengujian Hipotesis .....	60
a.	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	60
b.	Uji Simultan (F) .....	61
c.	Uji Parsial (t) .....	62
F.	Pembahasan .....	63
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A.	Simpulan .....	68
B.	Saran .....	68
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>70</b>
	<b>LAMPIRAN</b>	<b>72</b>

## 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
1.1 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

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## 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

