

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS
PELAYANAN DAN PERSEPSI ATAS SANKSI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN USAHA
(Studi Kasus KPP Pratama Menteng 1)**

SKRIPSI

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



Nama : Kharisma Fairi

NIM : 43213110389

**Program Studi Akuntansi
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2016**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Kharisma Fairi
NIM : 43213110389
Program Studi : 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, 1 Maret 2016



Kharisma Fairi

NIM 43213110389

UNIVERSIT
MERCU BUANA

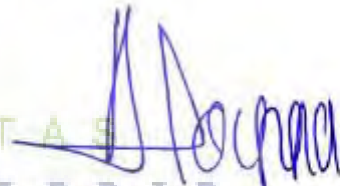
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Kharisma Fairi
NIM : 43213110389
Program Studi : Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Atas Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus KPP Pratama Menteng 1)
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji,



Drs. Sugianto, MM

Tanggal :

Aloysius Harry Mukti, SE., M.S.Ak

Tanggal : 10 - 07 - 2016

Dekan,

Ketua Program Studi
SI Akuntansi,



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

Tanggal:

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

Tanggal :

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan seminar skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayana Dan Persepsi Atas Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus KPP Pratama Menteng 1)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk 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 Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS.,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 haturkan alhamdulillah alas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan, Seminar Skripsi ini terutama kepada:

1. Kedua orang tua tercinta dan kedua kakak 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. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Prof. Dr. Wiwik 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. Seluruh dosen dan staf Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.

6. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. ferima kasih alas 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, 15 Februari 2016

Kharisma Fairi



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI | i |
| LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR SKRIPSI | ii |
| ABSTRAK | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DAFTAR LAMPIRAN | xi |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Penelitian | 1 |
| B. Rumusan Masalah Penelitian | 8 |
| C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian | 9 |
| 1. Tujuan Penelitian | 9 |
| 2. Kontribusi Penelitian | 9 |
| | |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS | |
| A. Kajian Pustaka | 11 |
| 1. Pengertian Pajak | 11 |
| 2. Pengertian Kesadaran Wajib Pajak | 16 |
| 3. Kualitas Pelayanan | 19 |
| 4. Persepsi Atas Sanksi Perpajakan | 24 |
| 5. Kepatuhan Wajib Pajak | 29 |
| B. Penelitian Terdahulu | 33 |
| C. Kerangka Pemikiran | 48 |
| D. Hipotesis | 50 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|---|----|
| A. Tempat dan Waktu Penelitian | 51 |
| B. Desain Penelitian | 51 |
| C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel | 53 |
| 1. Definisi Variabel | 53 |
| 2. Operasionalisasi Variabel | 54 |
| D. Pengukuran Variabel | 57 |
| E. Populasi dan Sampel | 58 |
| 1. Populasi Penelitian | 58 |
| 2. Sampel Penelitian | 58 |
| F. Teknik Pengumpulan Data | 60 |
| G. Metode Analisis | 62 |
| 1. Statistik Deskriptif | 62 |
| 2. Uji Kualitas Data | 63 |
| a. Uji Validitas | 63 |
| b. Uji Realibilitas | 65 |
| 3. Uji Asumsi Klasik | 66 |
| a. Uji Normalitas | 66 |
| b. Uji Multikolonieritas | 68 |
| c. Uji Heteroskedastisitas | 68 |
| 4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda | 69 |
| 5. Uji Hipotesis | 72 |

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

| | |
|--|----|
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian | 75 |
| 1. Tempat dan Waktu Penelitian | 75 |
| 2. Karakteristik Responden | 76 |
| a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 76 |
| b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia | 77 |
| c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 79 |
| d. Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Kerja | 80 |

| | |
|--|-----|
| B. Hasil Uji Statistik Deskriptif | 81 |
| C. Hasil Uji Kualitas Data | 82 |
| 1. Hasil Uji Validitas | 82 |
| 2. Hasil Uji Realibilitas | 84 |
| D. Hasil Uji Asumsi Klasik..... | 85 |
| 1. Hasil Uji Normalitas | 85 |
| 2. Hasil Uji Multikolonieritas | 86 |
| 3. Hasil Uji Heteroskedasitas | 87 |
| E. Hasil Uji Hipotesis | 88 |
| 1. Uji Koefisien Determinasi (R^2) | 88 |
| 2. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statitik F) | 91 |
| 3. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t) | 94 |
| F. Pembahasan Hasil Penelitian..... | 100 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | |
| A. Simpulan | 106 |
| B. Saran | 107 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

| No | Keterangan | Halaman |
|------------|--|----------------|
| Tabel 1.1 | Peran Pajak Dalam APBN 2010-2014 | 2 |
| Tabel 1.2 | Tingkat Pelaporan SPT | 4 |
| Tabel 2.1 | Sanksi Bunga | 27 |
| Tabel 2.2 | Denda Administrasi | 27 |
| Tabel 2.3 | Denda Pidana | 28 |
| Tabel 2.4 | Pidana Penjara | 28 |
| Tabel 3.1 | Operasional Variabel..... | 55 |
| Table 3.2 | Interpetasi Koefisien Korelasi (R) | 71 |
| Tabel 4.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 77 |
| Tabel 4.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 78 |
| Tabel 4.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan | 79 |
| Tabel 4.4 | Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Kerja | 80 |
| Tabel 4.5 | Uji Statistik Deskriptif | 81 |
| Tabel 4.6 | Tabel Uji Validitas | 83 |
| Tabel 4.7 | Hasil Uji Reliabilitas | 84 |
| Tabel 4.8 | Hasil Uji Normalitas | 85 |
| Tabel 4.9 | Hasil Uji Multikolinearitas | 86 |
| Tabel 4.10 | Hasil Uji Heteroskedastisitas | 87 |
| Tabel 4.11 | Uji R ² Variabel X1 (Kesadaran Wajib Pajak) | 88 |
| Tabel 4.12 | Uji R ² Variabel X2 (Kualitas Pelayanan) | 89 |
| Tabel 4.13 | Uji R ² Variabel X3 (Persepsi Atas Sanksi Pajak)..... | 90 |
| Tabel 4.14 | Hasil Uji F | 92 |
| Tabel 4.15 | Nilai Koefisien Regresi Variabel X1,X2, dan X3 Terhadap Y (Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Atas Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak) .. | 93 |
| Tabel 4.16 | Nilai Koefisien Variabel X1 (Kesadaran Wajib Pajak) | 94 |
| Tabel 4.17 | Nilai Koefisien Variabel X2 (Kualitas Pelayanan)..... | 96 |
| Tabel 4.18 | Nilai Koefisien Variabel X3 (Persepsi Atas Wajib Pajak) | 98 |

DAFTAR GAMBAR

| No | Keterangan | Halaman |
|------------|---|---------|
| Gambar 2.1 | Kerangka Pemikiran | 50 |
| Gambar 4.1 | Pie Chart Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 77 |
| Gambar 4.2 | Pie Chart Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 78 |
| Gambar 4.3 | Pie Chart Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan... | 79 |
| Gambar 4.4 | Pie Chart Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Pekerjaan | 80 |
| Gambar 4.5 | Kurva Distribusi (Uji Statistik F)..... | 92 |
| Gambar 4.6 | Kurva Uji Statistik t Variabel X1 (Kesadaran Wajib Pajak).... | 95 |
| Gambar 4.7 | Kurva Uji Statistik t Variabel X2 (Kualitas Pelayanan) | 97 |
| Gambar 4.8 | Kurva Uji Statistik t Variabel X3 (Persepsi Atas Wajib Pajak). | 99 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | Keterangan | Halaman |
|-------------|---|----------------|
| Lampiran 1 | Surat Permohonan Pengisian Kuesioner | 112 |
| Lampiran 2 | Identitas Responden | 113 |
| Lampiran 3 | Kuesioner | 114 |
| Lampiran 4 | Hasil Karakteristik Responden | 118 |
| Lampiran 5 | Tabulasi Jawaban Responden | 119 |
| Lampiran 6 | Hasil Frequency Jawaban Kuesioner Responden | 129 |
| Lampiran 7 | Hasil Uji Statistik Deskriptif | 135 |
| Lampiran 8 | Hasil Uji Validitas | 136 |
| Lampiran 9 | Hasil Reliabilitas | 138 |
| Lampiran 10 | Hasil Uji Asumsi Klasik | 139 |
| Lampiran 11 | Hasil Analisis Regresi Linier Berganda | 140 |
| Lampiran 12 | Hasil Uji Hipotesis | 141 |



UNIVERSITAS
MERCU BUANA