

PENGARUH SANKSI ADMINISTRASI DAN PELAYANAN FISKUS
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi kasus di Wilayah KPP Pratama Grogol Petamburan Jakarta)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Oleh:
Nama : ERFAN TAUFIK BUDIYANTO
NIM : 43213120399

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA

2016

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Erfan Taufik Budiyanto

Nim : 43213120399

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, 26 Agustus 2016



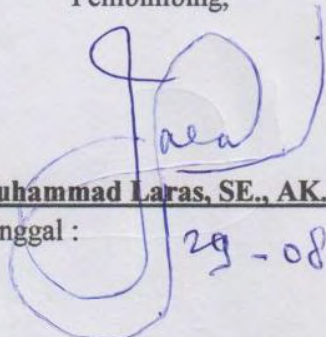
Erfan Taufik Budiyanto
NIM : 43213120399

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Erfan Taufik Budiyanto
NIM : 43213120399
Program Studi : S1 Akuntansi
JudulSkripsi : Pengaruh Sanksi Administrasi dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (studi kasus di wilayah KPP Grogol Petamburan Jakarta)
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh :

Pembimbing,



Muhammad Laras, SE., AK., M.M

Tanggal : 29-08-2016

Ketua Penguji



Diah Iskandar, SE., M.Si

Tanggal : 30-08-2016

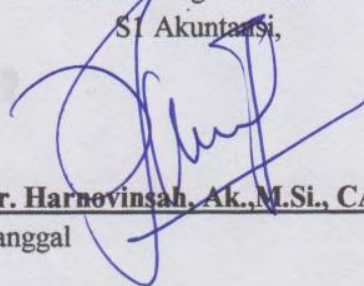
Dekan,



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

Tanggal :

Ketua Program Studi
S1 Akuntansi,



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

Tanggal

KATA PENGANTAR

Segala pujibagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya kepada peneliti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Sanksi Administrasi dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (studi kasus di Wilayah KPP Grogol Petamburan Jakarta)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana.

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 Bapak Muhammad Laras, SE., AK., M.M, selaku dosen pembimbing 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, saudara, sahabat
2. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas MercuBuana.
3. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr. Harnovinsyah, Ak.,M.Si., CA., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Kepala Kantor KPP Pratama Grogol Petamburan Jakarta yang telah memperbolehkan penulis melakukan penelitian di KPP Pratama Grogol Petamburan.
6. Kepala Seksi Kanwil Barat Jakarta Yang telah memberikan Persetujuan Penelitian Di atas Skripsi Kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Grogol Petamburan Jakarta.
7. Bapak Achmad Sablih, SE,. AK,. Msi Kepala Seksi Kasubag Umum KPP Pratama Grogol Petamburan Jakarta yang telah memberikan izin melakukan penelitian di KPP Pratama Grogol Petamburan Jakarta.
8. Ibu Diah sukowati SE. MM Kepala Seksi Pelayanan KPP Pratama Grogol Petamburan Jakarta yang telah memberikan kesempatan untuk menyebar kuesioner dan mewawancarai para wajib pajak.
9. Bapak Siriahmadi SE,. AK,. MM Kepala Seksi PDI KPP Pratama Grogol Petamburan yang telah membantu memberikan data yang terkait.

10. Seluruh dosen dan staf Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
11. Keluarga besar Universitas Mercubuana, khususnya teman-teman seperjuangandi Jurusan Akuntansi FEB Mercubuana, atas semua dukungan, semangat, serta kerjasamanya.
12. Pihak – pihaklain 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 kekurangan dalam skripsi ini.



Jakarta, Agustus 2016

Erfan Taufik Budiyanto

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

Surat Pernyataan Karya Sendiri	i
Lembar Pengesahan Skripsi	ii
Abstract	iii
Abstrak	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah Penelitian.....	6
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	8
1. <i>Attribution Theory</i>	8
2. <i>Theory of Planned Behavior</i>	9
3. <i>Social Learning Theory</i>	11
4. Definisi Pajak	12
5. Asas Perpajakan	13
6. Sistem Pemungutan	16
7. Wajib Pajak	17
8. Kepatuhan Wajib Pajak.....	20
7. Sanksi Pajak	22
8. Pelayanan Fiskus	24
9. Penelitian Terdahulu	28

	B. Kerangka Penelitian	33
	C. Hipotesis.....	36
BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Waktu dan Tempat Penelitian	37
	B. Desain Penelitian.....	37
	C. Definisi dan Operasional variable	38
	1. Definisi Variabel	38
	2. Operasional Variabel.....	39
	D. Pengukuran Variabel.....	41
	E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	43
	1. Populasi Penelitian.....	43
	2. Sampel Penelitian.....	44
	F. Teknik Pengumpulan data	44
	G. Metode Analisis	46
	1. <i>Statistik Deskriptif</i>	46
	2. Uji Kualitas <i>Data</i>	47
	a. Uji Validitas.....	48
	b. Uji Reabilitas.....	49
	3. Uji Asumsi <i>Klasik</i>	50
	a. Uji Normalitas	50
	b. Uji Multikolonieritas	51
	c. Uji Heteroskedastisitas	51
	4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	53
	5. Pengujian Hipotesis.....	53
	a. Uji Koefisien determinasi	53
	b. Uji Simultan (Uji statistik F)	54
	c. Uji Parsial (Uji t)	55
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
	A. Gambaran Umum dan Objek Penelitian.....	56

1. Tempat dan Waktu Penelitian	56
2. Karakteristik Responden	57
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	58
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir.....	58
d. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	59
C. Hasil Uji Kualitas Data.....	61
1. Hasil Uji Validasi	61
2. Hasil Uji Reliabilitas	63
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	64
1. Hasil Uji Normalitas.....	64
2. Hasil Uji Multikolonieritas.....	65
3. Hasil Uji Heteroskedatisitas	66
E. Hasil Uji Hipotesis	68
1. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	68
2. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	69
3. Uji Signifikasi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	71
F. Pembahasan Hasil Penelitian.....	73
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan.....	75
B. Saran.....	75
DAFTAR ISI.....	77
LAMPIRAN.....	79

DAFTAR TABEL

NO.	Keterangan	Halaman
1.1	Tabel Penerimaan Pajak.....	3
1.2	Tabel Penerimaan Pajak KPP Grogol Petamburan.....	4
2.1	Tabel Penelitian terdahulu.....	32
3.1	Tabel Pengukuran Operasional Variabel Penelitian.....	43
3.2	Tabel Skor Jawaban Responden.....	47
4.1	Tabel Data Sampel Penelitian.....	56
4.2	Tabel Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
4.3	Tabel Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	58
4.4	Tabel Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	58
4.5	Tabel Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	59
4.6	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	60
4.7	Tabel Hasil Uji Validitas Instrumen Sanksi Administrasi.....	61
4.8	Tabel Hasil Uji Validitas Instrumen Pelayanan Fiskus.....	62
4.9	Tabel Hasil Uji Validitas Instrumen Kepatuhan.....	62
4.10	Tabel Hasil Uji Reabilitas.....	63
4.11	Tabel Hasil Uji Normalitas Data.....	65
4.12	Tabel Hasil Uji Multikolinieritas.....	66
4.13	Tabel Hasil Uji Heteroskedastisitas Uji Glejser.....	68
4.14	Tabel Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	69
4.15	Tabel Hasil Pengujian Simultan (Uji F).....	70
4.16	Tabel Hasil Pengujian Parameter Individual (Uji t).....	71

DAFTAR GAMBAR

NO.	Keterangan	Halaman
2.1	Rerangka Pemikiran.....	35
4.1	Grafik Scatterplot.....	67



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	79
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	79
Lampiran 2 Data Hasil Penelitian	83
Lampiran 3 Hasil Pengolahan Data	92

