

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS
PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebon Jeruk 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 : Nur Aini

Nim : 43212110044

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

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nur Aini
Nim : 43212110044
Program studi : S1 Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya menguti 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, 31 Agustus 2017

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Nur Aini

NIM : 43212110044

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nur Aini
NIM : 43212110044
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (studi kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebon Jeruk 1)
Tanggal Lulus Ujian : 31-8-2017

Disahkan oleh:

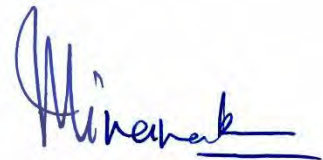
Pembimbing,



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

Tanggal: 31-8-2017

Ketua Penguji



Minanari, SE., M.Si

31-8-2017

Dekan,



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

Tanggal: 31-8-2017

Ketua Program Studi

S1 Akuntansi,



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

31-8-2017

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebon Jeruk 1)”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, meluangkan banyak waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat kepada penulis. Penulis juga menghaturkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana.
3. Ibu selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen dan staff Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.

5. Kedua orang tua tercinta, kedua mertua tercinta, suami tercinta Imam Firdaus, ketiga adikku tersayang Putri Dwi Agustin, Denmas Agung Satrio, Raisya Kayla Nurjannah dan anakku tersayang Ainuha Tsurayya Firdaus terimakasih atas kesabaran, cinta, kasih sayang, dukungan moral, doa, semangat dan semua yang tidak bisa dijabarkan, terimakasih atas segalanya.
6. Sahabat penulis, (Almh) Eti, Sri, Intan, Siti, Eka terima kasih atas kebersamaan, waktu luang, semangat, kebaikan yang selalu diberikan. Serta teman-teman jurusan Akuntansi S1 angkatan 2013.
7. Seluruh team kantor. Terima kasih atas pengertian dan kemudahan yang telah diberikan. Serta seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi, serta doanya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Sehingga dibutuhkan saran, masukan serta kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan 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.

Sekian dan terima kasih

Jakarta, 18 Agustus 2017

Nur Aini

DAFTAR ISI

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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	8
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	8
1. Tujuan Penelitian	8
2. Kontribusi Penelitian	9

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

A. Kajian Pustaka	10
1. Teori Pembelajaran Sosial	10
2. Teori <i>of planned behavior</i>	11
3. Definisi Pajak	13
4. Fungsi Pajak	16
5. Teori Pemungutan Pajak	17
6. Sistem Pemungutan Pajak	19
7. Perpajakan Indonesia	21
8. Kesadaran Wajib Pajak	22
9. Kualitas Pelayanan Fiskus	23
10. Sanksi Pajak	26
11. Kepatuhan Wajib Pajak	27
12. Penelitian Terdahulu	30
B. Rerangka Pemikiran	37
C. Hipotesis	39

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	43
B. Desain Penelitian	43
C. Definisi dan Operasioanal Variabel	44

1. Definisi	44
2. Operasional Variabel	45
D. Populasi dan Sampel Penelitian	48
E. Teknik Pengumpulan Data	49
F. Metode Analisis	49
1. Statistik Deskriptif	49
2. Uji Kualitas Data	49
a. Uji Realibilitas	49
b. Uji Validitas	50
3. Uji Asumsi Klasik	51
a. Uji Normalitas	51
b. Uji Multikolonieritas	51
c. Uji Heteroskedastisitas	53
4. Uji Hipotesis	53
a. Uji F	53
b. Uji t	54
c. Uji Regresi Linear Berganda	54

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	56
1. Tempat Penelitian	56
2. Karakteristik Profil Responden	56
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	56
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	57
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif	58
C. Hasil Uji Kualitas Data	59
1. Hasil Uji Realibilitas	59
2. Hasil Uji Validitas	60
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	63
1. Hasil Uji Normalitas	63
2. Hasil Uji Multikolonieritas	66
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	67
E. Hasil Uji Hipotesis	68
1. Uji Signifikan Simultan (Uji F)	68
2. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t)	69
3. Uji Regresi Linear Berganda	71
F. Pembahasan Hasil Penelitian	73

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	76
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Tabel Rasio Kepatuhan	2
2.1	Tabel Penelitian Terdahulu	33
3.1	Tabel Operasional Variabel	45
4.1	Hasil Uji Statistik Deskriptif	58
4.2	Hasil Uji Realibilitas	60
4.3	Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak	61
4.4	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Fiskus	62
4.5	Hasil Uji Validitas Sanksi Pajak	62
4.6	Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak	63
4.7	Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov	66
4.8	Hasil Uji Multikolonieritas	67
4.9	Hasil Uji F	69
4.10	Hasil Uji t	70
4.11	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	72

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Rerangka Pemikiran	38
4.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	57
4.2	Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	57
4.3	Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram	64
4.4	Hasil Uji Normalitas Grafik P-Plot	65
4.5	Hasil Uji Heteroskedastisitas	68



DAFTAR LAMPIRAN

	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Surat Penelitian	80
Lampiran 2	Kuisisioner	81
Lampiran 3	Hasil Kuisisioner	84
Lampiran 4	Hasil Statistik Deskriptif	96
Lampiran 5	Hasil Uji Realibilitas	97
Lampiran 6	Hasil Uji validitas	101
Lampiran 7	Hasil Uji Asumsi Klasik	107
Lampiran 8	Hasil Uji Hipotesis	110



UNIVERSITAS
MERCU BUANA