



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH FAKTOR SOSIALISASI, KUALITAS
PELAYANAN, DAN PENEGAKAN HUKUM
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI**

(Studi Empiris Pada KPP Pratama Jakarta Cakung Dua)

UNIVERSITAS
TESIS
MERCU BUANA

Oleh:
TRI ESTI PRASETYORINI
55513110021

**PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2015**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH FAKTOR SOSIALISASI, KUALITAS
PELAYANAN, DAN PENEGAKAN HUKUM
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI**

(Studi Empiris Pada KPP Pratama Jakarta Cakung Dua)

UNIVERSITAS

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Magister Akuntansi**

Oleh:

TRI ESTI PRASETYORINI

55513110021

**PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2015**

PENGESAHAN TESIS

Judul : **Pengaruh Faktor Sosialisasi, Kualitas Pelayanan, dan Penegakan Hukum Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada KPP Pajak Pratama Jakarta Cakung Dua)**

Nama : Tri Esti Prasetyorini

NIM : 55513110021

Program : Pascasarjana Program Magister Akuntansi

Tanggal : November 2015

Mengesahkan

Pembimbing I



Dr. Waluyo, M.Sc., Ak

Pembimbing II



Dr. Yudhi Herliansyah, Ak, MSi, CA, CSRA, CPAI.

Direktur Pascasarjana



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Ketua Program Studi Magister Akuntansi



Dr. Istianingsih, MS., Ak., CA., CSRS

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini :

Judul : **Pengaruh Faktor Sosialisasi, Kualitas Pelayanan, dan Penegakan Hukum Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada KPP Pratama Jakarta Cakung Dua)**

Nama : Tri Esti Prasetyorini

NIM : 55513110021

Program : Pascasarjana Program Magister Akuntansi

Tanggal : November 2015

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Magister Akuntansi Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di Perguruan Tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, November 2015



Tri Esti Prasetyorini

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayah-NYA akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini yang merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Program Pascasarjana Magister Akuntansi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa isi, materi maupun cara pembahasan dalam tesis ini masih banyak kekurangan mengingat keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Tanpa bantuan dan dorongan berbagai pihak, penyelesaian tesis ini akan menemui banyak hambatan. Untuk itu, dengan segala kerendahan dan ketulusan hati perkenankan penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu kelancaran penyusunan tesis ini, antara lain:

1. Bapak Dr. Arisetyanto, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Ibu Dr. Istyaningsih, SE., MS., AK., CSRS, selaku Ketua Program Studi Magister Akuntansi Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Bapak Dr. Waluyo, M.Sc., Ak selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan semangat, bimbingan, arahan dan dorongan kepada penulis hingga terselesainya tesis ini.

5. Bapak Dr. Yudhi Herliansyah, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan semangat, bimbingan, arahan dan dorongan kepada penulis hingga terselesainya tesis ini.
6. Dr. Hadri Mulya, M.Si selaku Dosen Penguji.
7. Para Staff Pengajar Program Pascasarjana Magister Akuntansi Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah memberikan segenap ilmu melalui kegiatan belajar mengajar serta mendorong penulis untuk menyelesaikan tesis ini.
8. Para Staff Administrasi Program Pascasarjana Magister Akuntansi Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah memberikan pelayanan, fasilitas, dan berbagai kemudahan kepada penulis dalam menyelesaikan studi di kampus tercinta ini.
9. Kepala Kantor KPP Jakarta Cakung Dua beserta Staff yang telah membantu dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan tesis ini.
10. Ayah dan Ibu tersayang yang tiada henti-hentinya mendoakan penulis dengan segenap cinta dan sayangnya untuk mencapai cita-cita dan memenuhi harapan keluarga.
11. Keluarga dan saudara-saudara terutama My Echa, you are my hero, yang telah memberikan semangat luar biasa hingga terselesainya tesis ini, untukmulah tesis Mama.
12. Kakak yang jauh yang telah membantu, memberikan semangat dan perhatian dari awal kuliah hingga terselesainya tesis ini, matur nuwun.

13. Sahabat dan teman-teman Maksi UMB Angkatan 13, terima kasih atas persahabatan dan kerjasama yang indah ini.

14. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga semua amal baik, jasa, dan budi baik mereka mendapat limpahan berkah dan rahmat dari Allah SWT, Amin.

Jakarta, November 2015

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan Tesis	ii
Halaman Pernyataan	iii
Kata Pengantar	iv
Abstrak (<i>Abstract</i>)	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Kontribusi Penelitian	13
 BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	15
1. Teori Perilaku (<i>Theory of Planned Behavior</i>)	15
2. Teori Peran (<i>Role Theory</i>)	17
3. Teori Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	19
4. Teori Pencegahan (<i>Deterrence Theory</i>)	22
5. Sosialisasi Perpajakan	24
6. Kualitas Pelayanan	30
7. Penegakan Hukum Perpajakan	35
8. Kepatuhan Wajib Pajak	42
9. Penelitian Terdahulu	48

B. Rerangka Pemikiran	55
C. Hipotesis	59
1. Pengaruh Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	59
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	60
3. Pengaruh Penegakan Hukum Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	61
4. Pengaruh Sosialisasi, Kualitas Pelayanan, dan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	62

BAB III DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung Dua	64
B. Visi dan Misi	64
C. Wilayah Kerja	66
D. Gambaran Struktur Organisasi KPP Pratama	67
E. Gambaran Populasi	70
F. Pertumbuhan Penerimaan Pajak	73
G. Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Cakung Dua.....	73

BAB IV DESAIN DAN METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	75
B. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	76
1. Variabel Bebas	76
a. Sosialisasi (X1)	76
b. Kualitas Pelayanan (X2)	77
c. Penegakan Hukum Perpajakan (X3)	77
2. Variabel Terikat: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	78
C. Pengukuran Variabel	80
D. Populasi dan Sampel Penelitian	82

1. Populasi	82
2. Sampel Penelitian	82
E. Teknik Pengumpulan Data	83
F. Metode Analisis	83
1. Uji Instrumen	84
1.1. Uji Validitas	84
1.2. Uji Reabilitas	85
2. Analisis Deskriptif	87
3. Uji Regresi	87
4. Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	88
5. Uji Hipotesis	88
1.1. Uji t (t-test)	89
1.2. Uji F (F-test)	90
 BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Profil Responden	91
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Penjualan selama 1 tahun	91
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	92
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..	93
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Usaha	93
B. Hasil Uji Instrumen Penelitian	94
1. Hasil Uji Statistik Deskriptif	94
2. Hasil Uji Kualitas Data	97
2.1. Uji Validitas	97
2.2. Uji Reabilitas	100
3. Hasil Uji Asumsi Klasik	101
3.1. Hasil Uji Normalitas	101
3.2. Hasil Uji Multikolinearitas	102
3.3. Hasil Uji Heterokedastisitas	104
3.4. Hasil Uji Autokorelasi	106

4. Hasil Uji Regresi	108
4.1. Koefisien Determinan	108
4.2. Hasil Uji Model F	109
4.3. Hasil Uji t atau Uji Hipotesis	110
4.4. Hasil Uji Regresi Berganda	111
5. Pembahasan	113
5.1. Pengaruh Sosialisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang mempunyai usaha perdagangan eceran di Kelurahan Ujung Menteng (H1)	113
5.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang mempunyai usaha perdagangan eceran di Kelurahan Ujung Menteng (H2)	115
5.3. Pengaruh Penegakan Hukum Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang mempunyai usaha perdagangan eceran di Kelurahan Ujung Menteng (H3) .	117
5.4. Pengaruh Sosialisasi, Kualitas Pelayanan, dan Penegakan Hukum Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang mempunyai usaha perdagangan eceran di Kelurahan Ujung Menteng (H4)	120

BAB VI SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Simpulan	122
B. Implikasi dan Saran	123

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rencana dan Realisasi Penerimaan Pajak Indonesia (dalam triliun Rupiah)	1
Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	53
Tabel 3.1 Pertumbuhan Pajak KPP Pratama Jakarta Cakung Dua 2012-2015	73
Tabel 3.2 Data Pelaporan SPT KPP Pratama Jakarta Cakung Dua 2012-2015	74
Tabel 4.1 Operasional Variabel Penelitian dan Skala Pengukuran	78
Tabel 4.2 Skor Jawaban Responden	81
Tabel 4.3 Pengukuran Variabel Penelitian	81
Tabel 4.4 Kategori Validitas	84
Tabel 4.5 Kategori Reliabilitas	86
Tabel 5.1 Pendapatan Penjualan Responden Selama 1 Tahun Terakhir	91
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	92
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	93
Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Usaha	94
Tabel 5.5 Statistik Deskriptif	95
Tabel 5.6 Hasil Uji Validitas Variabel Sosialisasi	98
Tabel 5.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	98
Tabel 5.8 Hasil Uji Validitas Variabel Penegakan Hukum	99
Tabel 5.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	100

Tabel 5.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	101
Tabel 5.11 Hasil Uji Normalitas dengan One-Sample Kolmogorov-Smirnov ...	102
Tabel 5.12 Hasil Nilai Tolerance dan Uji VIF	103
Tabel 5.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	105
Tabel 5.14 Hasil Uji Auto Korelasi	107
Tabel 5.15 Hasil Koefisien Determinan	108
Tabel 5.16 Hasil Uji Anova atau Uji F	109
Tabel 5.17 Hasil Uji t atau Uji Hipotesis	110
Tabel 5.18 Hasil Uji Regresi Berganda	111
Tabel 5.19 Hasil Uji Pearson Correlation	113



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran	58
Gambar 3.1 Peta Wilayah Kerja KPP Pratama Jakarta Cakung Dua	66
Gambar 3.2 Struktur Organisasi KPP Pratama	68
Gambar 5.1 Grafik Scartterplots	106



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Hasil Uji Validitas
- Lampiran 3. Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 4. Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 5. Hasil Uji Regresi
- Lampiran 6. Tabel Durbin Watson
- Lampiran 7. Tabel Distribusi t
- Lampiran 8. Tabel Distribusi F



UNIVERSITAS
MERCU BUANA