

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI
PERPAJAKAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG
MENJALANKAN USAHA DI DAERAH GROGOL**

SKRIPSI

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



Nama : Fitriyani

NIM : 43214110083

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

2020

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fitriyani

NIM 43214110083

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 dikenakan sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 06 Agustus 2020



Fitriyani

NIM : 43214110117

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fitriyani
NIM : 43214110083
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi yang Menjalankan Usaha didaerah Grogol
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : Kamis, 06 Agustus 2020

Disahkan Oleh :

Pembimbing,



Dr. Waluyo, MSc., Ak., CA., CMA
Tanggal :

Ketua Penguji



Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., M.Si., CA
Tanggal :

Dekan,



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS
Tanggal :

Ketua Prodi Studi
S1 Akuntansi,



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

ABSTRACT

The purpose of this research is to examine the relationship between awareness of taxpayers , the taxation and the quality of service to compliance taxpayers .The study is done in places where there are in the grogol , the samples to be taken is 100 .

Was used in the study of the questionnaire was in which are combined use evaluation model of the measurement and evaluation model struktural.evaluasi measurements in model proved convergent validity , discriminant validity , average extracted appears , reliability and .

The result of this research is: , first we found that there is a positive connection between taxpayers and significant awareness (X1) compliance with taxpayers (Y), second we found that there is a positive connection between tax and significant sanctions (X2) compliance with taxpayers (Y).Third there is a positive connection between the quality of service and significant (X3) compliance with taxpayers (Y)

Key : sanctions taxation , the quality of services , the awareness and taxpayer compliance.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji hubungan antara kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini dilakukan di pasar yang terdapat di daerah Grogol Petamburan, sampel yang diambil adalah 100 orang.

Penelitian ini menggunakan kuisisioner yang dikalibrasikan menggunakan Evaluasi Model Pengukuran dan Evaluasi Model Struktural. Evaluasi model pengukuran di uji dengan convergent validity, discriminant validity, average variance extracted, dan reliabilitas.

Hasil penelitian ini adalah : pertama, ditemukan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kesadaran wajib pajak (X1) dengan kepatuhan wajib pajak (Y). Kedua, ditemukan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara sanksi perpajakan (X2) dengan kepatuhan wajib pajak (Y). Ketiga terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan (X3) dengan kepatuhan wajib pajak (Y).

Kata kunci : Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran dan Kepatuhan wajib Pajak.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

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 Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. 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. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Kedua Orang tua, Kakak, Adik-adik , dan keluarga besar yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan materil yang tiada hentinya kepada penulis.
2. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr. Fardinal, SE, M.Si., Ak selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana

5. Bapak Waluyo, Dr., M.Sc, AK, CA, CMA selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.
6. Seluruh dosen dan staf Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
7. Seluruh karyawan Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, terima kasih atas bantuan dan arahnya yang telah diberikan selama penyusunan skripsi.
8. Sahabat-sahabat penulis Nurhidayati, Delvia Dwi Novra, Apriani Meitri Yustitia, Nurfita Meriyanti, Lina Saputri dan Sri Piyanti yang telah menjadi keluarga kedua yang menyenangkan, banyak memberikan semangat dan motivasi selama penyusunan skripsi ini. Serta seluruh teman perjuangan saya yang tidak saya sebutkan satu persatu.
9. Seluruh Responden yang telah berkenan membantu dan berkenan menjadi responden dalam penelitian ini.
10. Sahabat penulis Akhmad Nur Arifin yang selalu memberikan memberikan semangat dan bantuan baik moral dan materil sehingga saya termotivasi untuk segera menuntaskan masa studi saya.

11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan dan doanya untuk penulis selama penyusunan skripsi hingga selesai.

Semoga Allah SWT memberikan balasan kepada semuanya. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan ini masih jauh dari kesempurnaa, baik dalam isi maupun dalam penyajian. Maka dari 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, 06 Agustus 2020



Fitriyani

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRACT.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	8
1. Teori Perilaku Terencana.....	8
2. Teori Pembelajaran Sosial.....	8
3. Teori Atribusi.....	9
4. Pajak.....	10
5. Wajib Pajak.....	11
6. Kesadaran Wajib Pajak.....	12
7. Sanksi Perpajakan.....	13
8. Kepatuhan Wajib Pajak.....	15

9. Kuesioner.....	17
10. Kajian Peneliti Terdahulu.....	20
B. Rerangka Pemikiran.....	32
C. Hipotesis.....	35

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	36
B. Desain Penelitian.....	36
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	37
1. Variabel Independen.....	37
a. Kesadaran Wajib Pajak.....	37
b. Sanksi Perpajakan.....	37
c. Kualitas Pelayanan.....	38
2. Variabel Dependen.....	38
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	38
1. Populasi.....	38
2. Sampel.....	39
E. Teknik Pengumpulan Data.....	39
F. Metode Analisis.....	43
1. Statistik Deskriptif.....	43
2. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	49
3. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	54
4. Pengujian Hipotesis.....	59

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Karakteristik Responden.....	60
1. Deskripsi Tingkat Pengembalian Kuisisioner.....	60
2. Deskripsi Profil Responden.....	61
a. Berdasarkan Kepemilikan NPWP.....	61
b. Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
c. Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	62

d. Berdasarkan Usia.....	62
B. Uji Asumsi dan Kualitas Instrumen Penelitian.....	63
1. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....	63
a. Uji Convergent Validity.....	63
b. Uji Discriminant Validity.....	66
c. Average Variance Extracted (AVE).....	67
d. Uji Reliabilitas.....	67
2. Evaluasi Model Struktural (Inner Model).....	68
a. Uji R-Square.....	69
b. Uji Path Coefficients.....	69
C. Pembahasan.....	70

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	73
B. Keterbatasan Penelitian.....	73
C. Saran.....	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN **UNIVERSITAS**
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

2.1	Penelitian Terdahulu.....	23
3.1	Alternatif Jawaban Responden.....	40
3.2	Operasional Variabel dan Indikator Pengukuran.....	40
3.3	Statistik Deskriptive Sampel.....	44
3.4	Ringkasan Rule of Thumb Evaluasi Model Pengukuran.....	53
3.5	Ringkasan Rule of Thumb Evaluasi Model Struktural.....	58
4.1	Profil Responden berdasarkan Kepemilikan NPWP.....	61
4.2	Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
4.3	Profil Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	62
4.4	Profil Responden berdasarkan Usia.....	63
4.5	Hasil Pengujian Convergent Validity.....	65
4.6	Hasil Discriminant Validity.....	66
4.7	Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE).....	67
4.8	Hasil Uji Cronbach's Alpha dan Composite Reliability.....	68
4.9	Hasil Uji R-Square.....	69
4.10	Hasil Uji Path Coeficients.....	69

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran.....	32
Gambar 4.1 Hasil PLS Alogaritma 1.....	64
Gambar 4.2 Hasil PLS Alogaritma 2.....	65



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian.....	80
Lampiran 2	Tabulasi Data.....	86
Lampiran 3	Hasil Uji Partial Least Square versi 3.0.....	98

