

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS, SANKSI PERPAJAKAN DAN  
MOTIVASI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**(Studi Kasus pada Wajib Pajak UMKM diwilayah KPP Pratama  
Jakarta Kebon Jeruk Dua)**

**SKRIPSI**

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



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**  
Nama : Agus Nurfian  
NIM : 43216110436

**Program Studi Akuntansi  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
JAKARTA  
2020**

## **SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI**

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Agus Nurfian

NIM : 43216110436

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, 06 Agustus 2020

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**



## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Agus Nurfian  
NIM : 43216110436  
Program Studi : S1 Akuntansi  
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan Dan Motivasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak UMKM diwilayah KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Dua).  
Tanggal Ujian : 06 Agustus 2020

Disahkan Oleh :

Pembimbing,



Dra. Nurlis, Ak., M.Si., CA  
Tanggal : 12 Agustus 2020

Ketua Pengaji,



Dr. Ratna Mappanyukki, Ak., M.Si, CA  
Tanggal : 13 Agustus 2020

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA  
Tanggal : 19/08/2020

Ketua  
Program Studi S1 Akuntansi,



Dr. Fardinal, SE., M.Si., Ak  
Tanggal : 18/08/2020

## **ABSTRAK**

Penelitian ini mengkaji tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM diwilayah KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Dua dengan menggunakan beberapa variabel bebas yang juga pernah digunakan dalam penelitian sebelumnya seperti pelayanan fiskus, sanksi pajak dan motivasi.

Populasi dalam penelitian ini adalah para wajib pajak orang pribadi UMKM di KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Dua. Pengambilan sampel menggunakan metode *convenience sampling*. Sampel dalam penelitian ini 100 Orang. Metode pengumpulan data primer dengan metode survei atau kuesioner.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji statistic deskriptif dan Analisis *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian ini menunjukkan pelayanan fiskus tidak berpengaruh, sedangkan sanksi perpajakan dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

**Kata Kunci : Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak dan Motivasi Terhadap Kepatuhan**

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

## *ABSTRACT*

*This study examines the level of compliance of UMKM Individual Taxpayers in the Jakarta KPP Praton Kebuk Jeruk Dua area by using several independent variables that have also been used in previous studies such as tax authorities, tax sanctions and motivation.*

*The population in this study is the UMKM individual taxpayers at KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Dua. Sampling using the convenience sampling method. The sample in this study were 100 people. Primary data collection methods with survey or questionnaire methods.*

*Data analysis techniques in this study used descriptive statistical tests and Partial Least Square Analysis (PLS). The results of this study indicate that the tax authorities have no effect, while tax penalties and motivation have a positive and significant effect on individual taxpayer compliance.*

*Keywords:* tax authorities, tax sanctions, motivation and taxpayer compliance

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peniliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**PENGARUH PELAYANAN FISKUS, SANKSI PERPAJAKAN DAN MOTIVASI 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, khususnya Ibu Dra. Nurlis, Ak. M.Si., CA., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasihat-nasihat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencerahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip Diposumarto, MS., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., MS., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Fardinal, SE., M.Si., Ak., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Diah Iskandar , S.E, M.Si, selaku dosen pembimbing akademik yang senantiasa memberikan nasihat.
5. Kepada Ibu dan Bapak tercinta saya yang telah memberikan semangat, dukungan dan tentunya Do'a yang tulus sehingga membuat saya bisa menyelesaikan Skripsi ini dengan baik dan benar.

6. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
7. Kepada Kerabat, Saudara, Teman Kerja yang senantiasa menanyakan “Kapan Wisuda?”.
8. Teman-teman Angkatan 2016 yang telah berjuang bersama-sama, terima kasih atas keceriaannya selama ini sehingga penulis dapat sejenak menghilangkan kepenatan dalam penulisan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, dan dukungan. Semoga kebaikan kalian dibalas oleh Allah SWT.  
Aamiin

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, 06 Agustus 2020

Agus Nurfian

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	I
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....	II
HALAMAN PENGESAHAN .....	III
HALAMAN ABSTRAK .....	IV
KATA PENGANTAR .....	V
DAFTAR ISI .....	VI
DAFTAR TABEL .....	VII
DAFTAR GAMBAR .....	VIII
DAFTAR LAMPIRAN .....	IX
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Dan Kontribusi.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Pustaka.....	11
1. Teori Atribusi.....	11
2. Teori Perilaku Rencanaan (Theory of Planned Behavior).....	13
3. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak .....	15
4. Pengertian Pelayanan Fiskus .....	17
5. Pengertian Sanksi Perpajakan.....	20
6. Pengertian Motivasi .....	23
B. Penelitian Terdahulu .....	24
C. Rerangka Pemikiran.....	29
1. Hubungan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	29
2. Hubungan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	30
3. Hubungan Motivasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	31
D. Hipotesis .....	33
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	34

B.	Desain Penelitian .....	34
C.	Definisi dan Operasional Variabel .....	34
	1. Variabel Penelitian .....	34
	2. Operasional Variabel .....	36
D.	Populasi dan Sampel.....	39
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	41
	1. Penelitian Kepustakaan ( <i>Library Research</i> ) .....	41
	2. Penelitian Lapangan ( <i>Field Research</i> ) .....	42
F.	Metode Analisis.....	43
	1. Analisis Statistik Deskriptif .....	43
	2. <i>Evaluasi Measurement (Outer Model)</i> :	
	a. Uji <i>Covergen Validity</i> .....	44
	b. Uji <i>Discriminant Validity</i> .....	44
	c. Uji <i>Composite Reliability dan Cronbach's Alpha</i> .....	45
	3. Uji Hipotesis :	
	a. R Square .....	46
	b. Uji T Statistic .....	46

#### Bab IV METODE PENELITIAN

A.	Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	47
B.	Hasil Analisis Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	55
	1. Uji <i>Covergen Validity</i> .....	56
	2. Uji <i>Discriminant Validity</i> .....	59
	3. Uji <i>Composite Reliability dan Cronbach's Alpha</i> .....	61
C.	Pengujian Hipotesis .....	61
	1. Uji R-Squares .....	61
	2. Uji T Statistik .....	62
D.	Pembahasan.....	65

#### BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A.	Simpulan .....	68
B.	Saran .....	69

DAFTAR PUSTAKA .....	70
LAMPIRAN .....	74



## **DAFTAR TABEL**

No. Tabel Judul

Tabel 2.1 Sanksi Administrasi Berupa Denda.....	22
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel .....	37
Tabel 3.2 Scoring .....	42
Tabel 4.1 Karakteristik Responden .....	48
Tabel 4.2 Statistik Deskriptif Terhadap Pelayanan Fiskus .....	50
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif Terhadap Sanksi Perpajakan .....	52
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Terhadap Motivasi .....	53
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	54
Tabel 4.6 Hasil Uji Covergen Validity .....	58
Tabel 4.7 Hasil Uji Covergen Validity (Modifikasi) .....	58
Tabel 4.8 Nilai Discriminant Validity.....	59
Tabel 4.9 Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE).....	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Composite Reliability dan Cronbach's Alpha .....	61
Tabel 4.11 Hasil Uji R .....	62
Tabel 4.12 Hasil Uji T Statistik .....	63

## **DAFTAR GAMBAR**

No. Gambar Judul

Gambar 1.1 Grafik Pendapatan Negara (2012-2017) .....	2
Gambar 2.1 Teori Perilaku Persepsian (Theory of Planned Behaviour).....	13
Gambar 2.2 Rerangka Pemikiran .....	33
Gambar 4.1 Model Pengukuran (Outer Model) 1 .....	56
Gambar 4.2 Model Pengukuran (Outer Model) 2 Modifikasi .....	57



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I	Surat Izin Riset.....	74
Lampiran II	Kuesioner Penelitian Penelitian .....	75
Lampiran III	Tabulasi Kuesioner Penelitian .....	79
	A. Pelayanan Fiskus.....	79
	B. Sanksi Perpajakan.....	81
	C. Motivasi .....	84
	D. Kepatuhan Wajib Pajak .....	87
Lampiran IV	Hasil <i>Output SmartPLS</i> .....	90
	A. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	90
	B. Hasil Uji PLS .....	92
	C. Hasil Uji Hipotesis.....	95

