

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PELAYANAN
FISKUS DAN SANKSI DENDA WAJIB PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta, Cengkareng)**

SKRIPSI

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



Nama : Robi Ananda

NIM : 43214110393

**Program Studi Akuntansi
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2020**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Robi Ananda

NIM : 43214110393

Program Studi : S1 Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencatatkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 16 September 2019

UNIVERSITAS
MERCU BUA



Robi Ananda
43214110393

LEMBAR PENGESAHAN

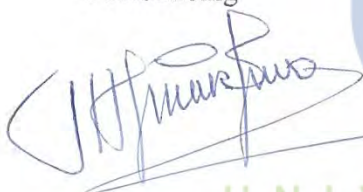
Nama : Robi Ananda
NIM : 43214110393
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Denda Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh

Pembimbing

Ketua Penguji



Suparno, SE., M.M., M.Akt

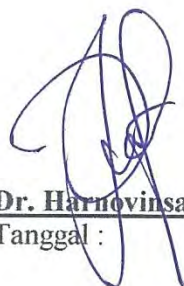
Dr. Yudhi Herliansyah, Ak., M.Si., CA.

21-9-19

21-9-19

Dekan

Ketua Program Studi
S1 Akuntansi



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

Tanggal :



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

Tanggal :

ABSTRACT

This research is motivated by the condition of people who have not complied with their obligations as a taxpayer, so this research aims to analyze the effect of knowledge of taxation (X_1), tax service authorities (X_2) and tax penalties (X_3) on tax compliance (Y_1). The object of this research are taxpayers who are at KPP Pratama Jakarta, Cengkareng.

In this research the data is collected through a questionnaire method to 100 respondents at KPP Pratama Jakarta Cengkareng to find out the respondent's response to each variable. Then an analysis of the data is obtained in the form of quantitative analysis and qualitative analysis. Quantitative analysis of data includes validity and reliability test, classic assumption test, hypothetical test through F test and t test and analysis of the coefficient of determination test (R^2). The data analysis technique uses multiple linear regression analysis which serves to prove the research hypothesis. The data that has met the validity test, reliability test, and classical assumption test are processed so they produce the regression equation as follows.

$$Y = 12.999 - 0.074X_1 + 0.201X_2 + 0.476X_3 + e$$

The results of data analysis find that the knowledge of taxation variable does not have a positive effect on tax compliance while the service tax authorities variable and tax penalties have a significant positive effect on tax compliance at KPP Pratama Jakarta, Cengkareng.

Keywords: tax compliance, knowledge of taxation, services tax authorities, tax penalties.

MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kondisi masyarakat yang belum mematuhi kewajibannya sebagai seorang wajib pajak sehingga penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan (X_1), pelayanan fiskus (X_2) dan sanksi denda wajib pajak (X_3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y_1). Objek penelitian ini adalah wajib pajak yang berada di KPP Pratama Jakarta, Cengkareng.

Dalam penelitian ini data dikumpulkan melalui metode kuisioner terhadap 100 orang responden di KPP Pratama Jakarta Cengkareng untuk mengetahui tanggapan responden terhadap masing-masing variabel. Kemudian dilakukan analisis terhadap data-data yang diperoleh berupa analisis kuantitatif dan analisis kualitatif. Analisis kuantitatif data meliputi uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis lewat uji F dan uji t serta uji analisis koefisien determinasi (R^2). Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda yang berfungsi untuk membuktikan hipotesis penelitian. Data-data yang telah memenuhi uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik kemudian diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut.

$$Y = 12.999 - 0.074X_1 + 0.201X_2 + 0.476X_3 + e$$

Hasil analisis data didapatkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan variabel pelayanan fiskus dan sanksi denda wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta, Cengkareng.

Kata kunci : kepatuhan wajib pajak, pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, sanksi denda wajib pajak.

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 Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Denda Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama, Jakarta Cengkareng)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa 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 Suparno, S.E., M.M., M.Akt, selaku dosen pembimbing skripsi 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 *vipeacialviillah* atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama pada:

- 1 Prof. Dr. Ngadino Surip Diposumarto, MS selaku Rektor Universitas Mercubuana.
- 2 Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA.,CIPSAS, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

- 3 Dr. Yudhi Herliansyah, Ak., M.Si., CA.CSRA., CPAI selaku Wakil Dekan bidang inovasi dan kemahasiswaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
- 4 Dr. Tafiprios, SE., MM selaku Wakil Dekan bidang sumber daya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
- 5 Dr. Fardinal, SE., M.Si., Ak selaku Kaprodi S1 Akutansi S1 Akutansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
- 6 Seluruh dosen dan staf Program Studi Akutansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
- 7 Kedua orang tua tercinta serta keluarga yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis mengharapkan segala kritikan dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan di dalam skripsi ini.

Jakarta, 16 September 2019

Roby Ananda

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRACT.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	6
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	6
1. Tujuan Penelitian.....	6
2. Kontribusi Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	8
1. Teori Kepauhan.....	8
2. <i>Deterrence Theory</i>	8
3. Teori Pembelajaran Sosial (<i>Social Learning Theory</i>).....	13
4. Proses Penguatan (<i>Reinforcement</i>).....	13
5. Kepatuhan Wajib Pajak.....	14

6. Pengetahuan Perpajakan.....	15
7. Penelitian Terdahulu.....	18
B. Rerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	21
1. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	21
2. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak...	22
3. Pengaruh Sanksi Denda Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	23

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	25
B. Desain Penelitian.....	25
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	25
1. Kepatuhan Wajib Pajak.....	26
2. Pengetahuan Perpajakan.....	26
3. Pelayanan Fiskus.....	26
4. Pelaksanaan Sanksi Administrasi berupa Denda.....	26
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	29
E. Teknik Pengumpulan Data.....	30
F. Metode Analisis.....	31
1. Statistik Deskriptif.....	32
2. Uji Asumsi Klasik.....	32
a) Uji Normalitas Data.....	32
b) Uji Multikolinearitas.....	33
3. Uji Heteroskedastisitas.....	33
4. Pengujian Hipotesis.....	34
a) Uji Simultan F.....	34
b) Uji Parsial T.....	34
c) Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	34

5. Analisis Regresi Linear.....	35
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Responden.....	37
1. Waktu dan Tempat Penelitian.....	37
2. Karakteristik Profil Responden.....	37
a) Jenis Kelamin Responden.....	37
b) Umur Responden.....	38
c) Pendidikan Responden.....	39
d) Jenis Pekerjaan Responden.....	39
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	40
C. Hasil Uji Kualitas Data.....	44
1. Uji Validitas.....	44
2. Uji Reliabilitas.....	47
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	48
1. Hasil Uji Normalitas.....	48
2. Hasil Uji Multikolinearitas.....	50
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	52
E. Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
F. Hasil Uji Hipotesis.....	57
1. Uji Statistik t.....	57
2. Uji Statistik F.....	60
3. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	62
G. Pembahasan Hasil Penelitian.....	68
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan.....	71
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

No	Keterangan	Halaman
Tabel 1.1.	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar Nasional.....	1
Tabel 1.2.	Realisasi Penerimaan Negara (Milyar Rupiah) 2013-2017.....	2
Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1.	Variabel dan Skala Pengukuran.....	27
Tabel 4.1.	Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.2.	Profil Responden berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.3.	Profil Responden berdasarkan Pendidikan.....	39
Tabel 4.4.	Profil Responden berdasarkan Pekerjaan.....	39
Tabel 4.5.	Statistik Deskriptif.....	41
Tabel 4.6.	Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	45
Tabel 4.7.	Hasil Uji Validitas Variabel Pengetahuan Perpajakan.....	45
Tabel 4.8.	Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Fiskus.....	46
Tabel 4.9.	Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Denda Wajib Pajak.....	46
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas Data dengan Uji Kolmogorov-SmirnovZ..	50
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinearitas.....	51
Tabel 4.13	Matriks Korelasi Variabel Independen.....	51
Tabel 4.14	Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Glejser.....	54
Tabel 4.15	Ringkasan Hasil Regresi.....	56
Tabel 4.16	Hasil Uji Parsial t.....	58
Tabel 4.17	Hasil Uji Simultan F.....	62
Tabel 4.18	Koefisien Determinasi Model Summary.....	63

DAFTAR GAMBAR

No	Keterangan	Halaman
Gambar 2.1.	Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 4.1.	Hasil Uji P-Plot Normalitas.....	49
Gambar 4.3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan <i>Scatterplot</i>	53



DAFTAR LAMPIRAN

	Keterangan	Halaman
Lampiran 1.	Uji Statistik Deskriptif.....	76
Lampiran 2.	Uji Validitas.....	76
Lampiran 3.	Uji Validitas X_1	77
Lampiran 4.	Uji Validitas X_2	78
Lampiran 5.	Uji Validitas X_3	79
Lampiran 6.	Uji Reliabilitas Y.....	80
Lampiran 7.	Uji Reliabilitas X_1	80
Lampiran 8.	Uji Reliabilitas X_2	81
Lampiran 9.	Uji Reliabilitas X_3	81
Lampiran 10.	Uji Asumsi Klasik.....	82
Lampiran 11.	Uji Multikolinearitas.....	82
Lampiran 12.	Uji Heteroskedastisitas.....	83
Lampiran 13.	Uji Parsial t.....	84
Lampiran 14.	Uji Simultan F.....	85
Lampiran 15.	Uji Koefisien Determinasi.....	85
Lampiran 16.	Data Variabel Y.....	86
Lampiran 17.	Data Variabel X_1	90
Lampiran 18.	Data Variabel X_2	94
Lampiran 19.	Data Variabel X_3	98
Lampiran 20.	Kuesioner.....	102