

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN
DAN PEMERIKSAAN PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN**

WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

(Studi kasus pada KPP Pratama Grogol, Jakarta Barat)

SKRIPSI

Program Studi Akuntansi

Nama : FEBI DWI MAHAYU PUTRI
Nim : 43211010153



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2015

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN
DAN PEMERIKSAAN PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN**

WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

(Studi kasus pada KPP Pratama Grogol, Jakarta Barat)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Akuntansi

Nama

: FEBI DWI MAHAYU PUTRI

Nim

: 43211010153



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2015

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Febi Dwi Mahayu Putri

Nim : 43211010153

Program Studi : Akuntansi S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari 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.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA Jakarta, Februari 2015



(Febi Dwi Mahayu Putri)

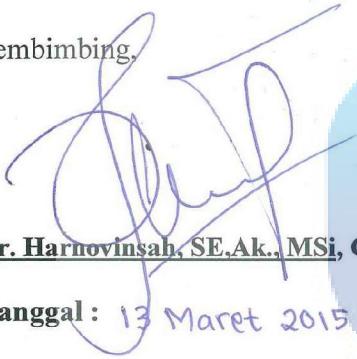
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Febi Dwi Mahayu Putri
NIM : 43211010153
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Pemeriksaan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Tanggal Ujian Skripsi :

Disahkan oleh,

Pembimbing,


Dr. Harnovinsah, SE, Ak., MSi, CA

Tanggal : 13 Maret 2015

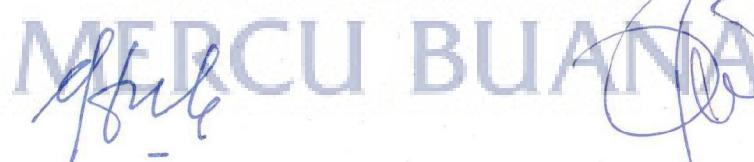
Ketua Penguji,


Dr. Yudhi Herliansyah, MSi, Ak., CA

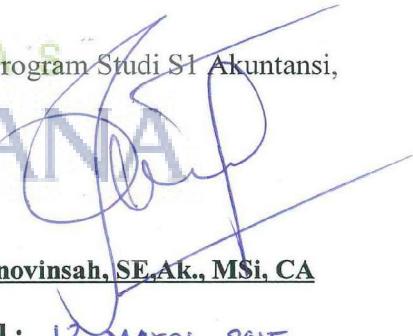
Tanggal: 13 Maret 2015

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi S1 Akuntansi,


Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA

Tanggal : 13 Maret 2015


Dr. Harnovinsah, SE, Ak., MSi, CA

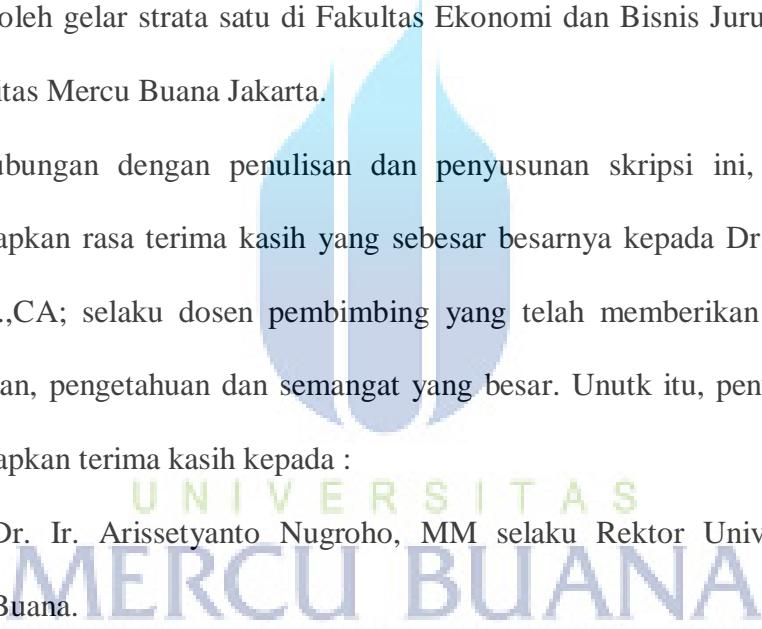
Tanggal : 13 Maret 2015

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kekuatan serta melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Penelitian ini diberi judul **“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Pemeriksaan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar strata satu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi Universitas Mercu Buana Jakarta.

Sehubungan dengan penulisan dan penyusunan skripsi ini, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar besarnya kepada Dr. Harnovinsah, Ak.,Msi.,CA; selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, pengetahuan dan semangat yang besar. Untuk itu, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada :

- 
1. Dr. Ir. Arissetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
 2. Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak.,Msi.,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
 3. Dr. Harnovinsah, Ak.,Msi.,CA selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana sekaligus selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membantu dalam menyelesaikan, memberi bantuan, pengarahan, nasehat serta dorongan motivasi kepada penulis.

4. Dr. Istianingsih, MSi selaku Pembimbing Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. H. Sabarudin Muslim, SE.,MSi selaku dosen penguji seminar proposal yang telah membantu menelaah dan memberi bantuan pengarahan dalam skripsi ini.
6. Dr. Yudhi Herliansyah, MSi, Ak.,CA , Dr. Suharmadi, MSi, Ak, CA dan Islamiah Kamil, SE, M.Ak selaku dewan penguji yang telah banyak memberikan saran untuk kesempurnaan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen dan Staff Program Studi Akuntansi Universitas Mercu Buana.
8. Almarhum Bapak Handoko dan Almarhumah Ibu Zakia selaku Orang Tua, semoga apa yang penulis kerjakan bisa membuat bangga mereka dan menjadi tabungan amal shalihnya, karena dari mereka lah penulis belajar banyak hal dan semoga Allah memberikan tempat terindah untuk mereka.
9. Saudara-saudara saya Kel. Besar Alm. Andi Zainudin, Dilla, Yulia, Yandi, Sherrie, Rizal, Yugo, Yusi, Tantri, Grace, dan seluruh keluarga yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terimakasih telah memberikan bantuan secara moral, spiritual dan material sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat-sahabat saya Adit, Aulia, Dara, Pujie, Puri, Vira, Muti, Yeye, Urip, Reza, Ivan, Via, Nilla, Dita, Indah dan khususnya untuk Zaki. Terima kasih atas kebersamaan serta bantuan yang terus diberikan dan memberikan doa untuk cepat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Kritik dan saran yang membangun, penulis harapkan untuk menyempurnakan skripsi ini di masa yang akan datang. Akhir kata, dengan segala keterbatasan dan kesederhanaan skripsi ini, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan untuk menambah pengetahuan.

Jakarta, Februari 2015

Febi Dwi Mahayu Putri



DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
KATA PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5

BAB II LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Pustaka.....	7
1. Teori Perilaku/ Pembelajaran Sosialisasi (<i>Social Learning Theory</i>)	7
2. Teori Atribusi.....	8
3. Pajak	10
4. Kepatuhan Wajib Pajak	12
5. Pengetahuan Perpajakan.....	14
6. Kualitas Pelayanan.....	16
7. Permeriksaan Pajak	18
8. Penelitian Terdahulu	21
B. Kerangka Pemikiran.....	25
C. Hipotesis.....	26

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	31
B. Desain Penelitian	31
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	31
D. Pengukuran Variabel.....	33
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	36
F. Teknik Pengumpulan Data.....	37
G. Metode Analisis Data.....	37
1. Penelitian Deskriptif.....	37

2. Uji Kualitas Data.....	37
a. Uji Validitas	37
b. Uji Reabilitas	38
3. Uji Asumsi Klasik.....	38
a. Uji Normalitas.....	38
b. Uji Multikolinearitas	39
c. Uji Heteroskedastisitas	39
4. Uji Hipotesis	40
a. Koefisien Determinasi (R^2)	40
b. Analisis Regresi Berganda.....	40
c. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	41
d. Uji Statistik t	41

BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum.....	42
B. Penelitian Deskriptif	45
C. Hasil Uji Kualitas Data	47
1. Hasil Uji Validitas.....	47
2. Hasil Uji Reabilitas	50
D. Hasil Uji Asumsi klasik	51
1. Uji Normalitas	51
2. Uji Multikolinearitas	52
3. Uji Heteroskedastisitas.....	53
E. Hasil Uji Hipotesis.....	54

a. Uji Koefisien determinasi (R^2)	54
b. Analisis Regresi Berganda.....	55
c. Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik f)	57
d. Uji Statistik t	58
F. Pembahasan Hasil Penelitian.....	60
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	64
B. Implikasi.....	65
C. Keterbatasan.....	66
D. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	70

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1.1	Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Wajib Pajak Orang Pribadi ..2	
2.1	Tabel penelitian terdahulu	24
3.1	Ringkasan Variabel dan skala Pengukuran.....	35
3.2	Skala Likert untuk Kuesioner.....	36
4.1	Data Sampel Penelitian.....	42
4.2	Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	43
4.3	Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
4.4	Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	44
4.5	Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	45
4.6	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	46
4.7	Hasil Uji Validitas Pengetahuan Perpajakan.....	48
4.8	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	48
4.9	Hasil Uji Validitas Pemeriksaan Pajak	49
4.10	Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak	49
4.11	Hasil Uji Reabilitas.....	50

4.12	Hasil Uji Normalitas	51
4.13	Hasil Uji Multikolineritas	52
4.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	54
4.15	Hasil analisis regresi linear berganda	56
4.16	Hasil uji f Statistik	58
4.17	Hasil uji t Statistik	59



DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
2.1	Model Penelitian.....	26
4.1	Gambar Scatterplot	53

