

**PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS
DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Survey pada Wajib Pajak di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu)**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**NAMA : NURUL RAHMAWATI
NIM : 43215110108**

**Program Studi Akuntansi
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2017**

**PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS
DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Survey pada Wajib Pajak di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu)**

SKRIPSI

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



NAMA : NURUL RAHMAWATI

NIM : 43215110108

**Program Studi Akuntansi
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2017**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurul Rahmawati
NIM : 43215110108
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, 14 Juli 2017



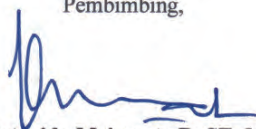
Nurul Rahmawati
NIM : 43215110108

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nurul Rahmawati
NIM : 43215110108
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan
Sosialisasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan
Wajib Pajak Orang Pribadi
Tanggal Lulus Ujian : 14 Juli 2017

Disahkan Oleh :

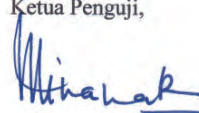
Pembimbing,



Caturida Meiwanto D, SE, M.Ak

Tanggal :

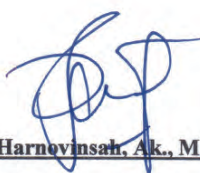
Ketua Penguji,



Minanari, SE, M.Si

Tanggal :

Dekan,



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

Tanggal :

Ketua Program Studi

S1 Akuntansi,



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

Tanggal :

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sosialisasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Objek penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu, Jakarta Barat.

Penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Karena itu, analisis data yang digunakan adalah analisis statistik dalam bentuk uji regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan, variabel persepsi wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini dibuktikan dari hasil uji simultan (uji F) menunjukkan nilai signifikan dari tiga variabel bebas yang mendukung hipotesa. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel persepsi wajib pajak dan sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan variabel pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata kunci: Persepsi Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This research aims to know the influence of taxpayer perception, officer tax service, and tax socialization to the individual taxpayer compliance level. The object for this research is individual taxpayer registered in KPP Pratama Kebon Jeruk Satu, West Jakarta.

This research was done to 100 respondents by using quantitative descriptive approach. Thus, data analysis which is used is statistical analysis in the form of double linear regression test.

*The results of this research shows that simultaneously, the variable of taxpayer perception, officer tax service, and tax socialization influence to the individual taxpayer compliance level. It has been proven from the result of simultaneous test (*F* test) shows the significant value of three independent variables that support the hypothesis. Based on the result of partial test (*t* test) shows that the variable of taxpayer perception and tax socialization have significant influence to individual taxpayer compliance level, while the variable of officer tax service has no significant influence to the individual taxpayer compliance level.*

Keywords: Taxpayer Perception, Officer Tax Service, Tax Socialization, Individual Taxpayer Compliance Level



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Persepsi Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Wajib Pajak di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu)”**. 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 Bapak Caturida Meiwanto D, SE, M.Ak selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan terima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, terutama kepada:

1. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa, dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
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 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Dr. Waluyo, M.Sc., MM., Ak selaku dosen penelaah seminar proposal.
6. Bapak Sudarman selaku Kepala Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu atas bantuan dan kesediaan waktunya dalam proses perijinan penyebaran kuesioner.
7. Ibu Romlah selaku Subbagian Umum di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu atas bantuan dan kesediaan waktunya dalam proses perijinan penyebaran kuesioner.
8. Ibu Fitri selaku Subbagian Sekretaris di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu atas bantuan dan kesediaan waktunya dalam proses perijinan penyebaran kuesioner.
9. Mentari Wahyuningsih, Fitria Febriani, Nidia Wulan Febriyani, dan Fidiansyah yang telah memberikan bantuan, dukungan, serta semangat kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
10. Seluruh dosen dan staf Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
11. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas doa, bantuan, serta motivasi.

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 hati, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.



Jakarta, 14 Juli 2017

Nurul Rahmawati

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	5
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	5
1. Tujuan Penelitian.....	5
2. Kontribusi Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN	
DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	7
1. Landasan Teori	7
a. <i>Theory of Planned Behavior</i>	7
b. Teori Kepatuhan (<i>Compliance Theory</i>)	8
c. Definisi Pajak.....	9
d. Fungsi Pajak.....	10
e. Jenis – Jenis Pajak.....	10
f. Sistem Pemungutan Pajak.....	12
g. Persepsi	13
h. Persepsi Wajib Pajak.....	15
i. Pelayanan Fiskus.....	16

j. Sosialisasi Perpajakan	17
k. Kepatuhan Wajib Pajak.....	19
2. Kajian Riset Terdahulu	20
B. Rerangka Pemikiran	24
1. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	24
2. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	24
3. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	25
C. Hipotesis	26

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	27
B. Desain Penelitian	27
C. Definisi Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran	27
1. Variabel Independen.....	27
a. Persepsi Wajib Pajak.....	28
b. Pelayanan Fiskus.....	28
c. Sosialisasi Perpajakan.....	28
2. Variabel Dependen	38
a. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	29
D. Populasi dan Sampel Penelitian	32
1. Populasi Penelitian.....	32
2. Sampel Penelitian	32
E. Teknik Pengumpulan Data	35
1. Penelitian Lapangan (<i>Field Research</i>).....	35
2. Penelitian Kepustakaan (<i>Library Research</i>).....	35
F. Metode Analisis.....	35
1. Statistik Deskriptif.....	36

2. Uji Kualitas Data	36
a. Uji Validitas	36
b. Uji Reliabilitas	37
3. Uji Asumsi Klasik.....	37
a. Uji Normalitas.....	37
b. Uji Multikolonieritas.....	38
c. Uji Heteroskedastisitas	39
4. Uji Hipotesis	40
a. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	40
b. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	40
c. Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik t)	41
5. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	42

BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Profil Responden	44
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	45
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif	46
C. Hasil Uji Kualitas Data.....	48
1. Hasil Uji Validitas	48
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	50
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	51
1. Hasil Uji Normalitas	51
2. Hasil Uji Multikolonieritas	53
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	55
E. Hasil Uji Hipotesis	57
1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	57
2. Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)	58
3. Uji Signifikan Parsial (Uji Statistik t).....	59

F. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	60
G. Pembahasan Hasil Penelitian.....	62
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN
A. Simpulan.....	65
B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

2.1	Kajian Riset Terdahulu	23
3.1	Operasional Variabel Penelitian.....	29
3.2	Skala Pengukuran.....	32
4.1	Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
4.2	Komposisi Responden Berdasarkan Usia	45
4.3	Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	45
4.4	Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
4.5	Hasil Statistik Deskriptif	47
4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Wajib Pajak	48
4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Fiskus	49
4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Sosialisasi Perpajakan	49
4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.....	50
4.10	Hasil Uji Reliabilitas	51
4.11	Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogrov-Smirnov Test</i>	53
4.12	Hasil Uji Multikolonieritas	54
4.13	Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser	56
4.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	57
4.15	Hasil Uji Statistik F.....	58
4.16	Hasil Uji Statistik t.....	59
4.17	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	61

DAFTAR GAMBAR

2.1	Rerangka Pemikiran	26
4.1	Hasil Uji Normalitas P-P Plot	52
4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Keterangan Riset.....	71
Lampiran 2	Kuesioner.....	72
Lampiran 3	Hasil Kuesioner	75
Lampiran 4	Data Responden	77
Lampiran 5	Hasil Statistik Deskriptif	78
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas	80
Lampiran 7	Hasil Uji Reliabilitas	81
Lampiran 8	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	87

