

**PENGARUH PERSEPSI KORUPSI PAJAK, DAN KUALITAS  
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK**

**(Studi Empris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di  
KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga)**

**SKRIPSI**



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**  
Nama : Irma Indriyani  
NIM : 43213110119

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

**2017**

**PENGARUH PERSEPSI KORUPSI PAJAK, DAN KUALITAS  
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK**

**(Studi Empris pada Wajib Pajak Orang Prbadi yang terdaftar di  
KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga)**

**SKRIPSI**

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



**UNIVERSITAS  
U MERCU BUANA  
MERCU BUANA**

**Nama : Irma Indriyani**

**NIM : 43213110119**

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

**2017**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Irma Indriyani

Nim : 43213110119

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, 12 Agustus 2017



**Irma Indriyani**

NIM : 43213110119

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Irma Indriyani  
NIM : 43213110119  
Program Studi : S1 Akuntansi  
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Korupsi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga)  
Tanggal Lulus Ujian : 25 Agustus 2017

Disahkan Oleh :

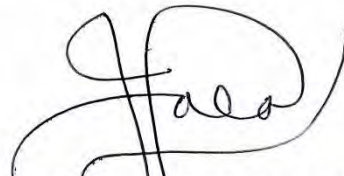
Pembimbing,



Dr. Waluyo, M.Sc., Ak., CA

Tanggal : 31 Agst 2017

Ketua Penguji,



Muhammad Laras W., SE, Ak, M.Si

Tanggal : 27-08-2017

Dekan,



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

Tanggal : 02-09-2017

Ketua Program Studi

S1 Akuntansi,



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

Tanggal : 02-09-2017

## 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 Persepsi Korupsi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga)”**. 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 bagi berbagai pihak, khususnya Bapak Dr. Waluyo, M.Sc., Ak., CA 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 haturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Kedua orang tua tercinta saya yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini. dan juga kepada kedua saudaraku yang selalu memberikan dukungan dan doa.
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 Bapak Taufik Akbar, SE, M.Si, Ak, CA, selaku Sekretaris-1 Program Studi S1 Akuntansi.
5. Ibu Minanari, SE, M.Si, selaku Sekretaris-2 Program Studi S1 Akuntansi.
6. Seluruh dosen dan staf Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
7. Untuk teman – teman Universitas Mercu Buana Program PKK jurusan Akuntansi angkatan 2013, Yovita Himawati, Rury Noeripah, Heni Elpandari, Selviana, dan Ocha. Terkhusus untuk Intan Agista Sari yang telah membantu mengajarkan program PLS.
8. Fajar Setiawan yang selalu memberikan semangat, doa dan dukungan moral dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

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, 12 Agustus 2017



Irma Indriyani

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	8
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian .....	8
1. Tujuan Penelitian .....	8
2. Kontribusi Penelitian .....	9

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

A. Kajian Pustaka .....	10
1. Persepsi Korupsi Pajak .....	10
2. Teori Atribusi .....	12
3. Teori Pembelajaran Sosial .....	13
4. Kepatuhan Wajib Pajak .....	14

5. Kualitas Pelayanan Fiskus .....	16
6. Penelitian Terdahulu .....	18
B. Rerangka Pemikiran .....	32
C. Hipotesis .....	33

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	36
B. Desain Penelitian .....	36
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	36
1. Definisi Variabel .....	36
2. Operasionalisasi Variabel .....	39
D. Pengukuran Variabel .....	40
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	41
1. Populasi Penelitian .....	41
2. Sampel Penelitian .....	41
F. Teknik Pengumpulan Data .....	43
G. Metode Analisis .....	44
a. Uji Statistik Deskriptif dan Verifikatif.....	44
b. <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran) .....	45
c. <i>Inner Model</i> (Model Struktural) .....	48
d. Evaluasi <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran) .....	49
e. Evaluasi <i>Inner Model</i> (Model Struktural) .....	50
f. Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	50



g. Uji Hipotesis .....	51
------------------------	----

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	52
1. Tempat dan Waktu Penelitian .....	52
2. Karakteristik Responden .....	53..
3. Statistik Deskriptif .....	55
4. Evaluasi <i>Outer Model</i> .....	56
a. <i>Convergent Validity</i> .....	56
b. Evaluasi <i>Average Variance Extracted</i> .....	58
c. <i>Composite Reliability</i> .....	58
d. <i>Discriminant Validity</i> .....	59
5. Evaluasi <i>Inner Model</i> .....	60
6. Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	61
B. Uji Hipotesis .....	63
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	64

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan .....	67
B. Saran .....	68

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>
-----------------------------	-----------

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Realisasi Penerimaan Negara .....	2
Tabel 1.2	Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan .....	4
Tabel 2.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 3.1	Variabel Pengukuran .....	39
Tabel 3.2	Skala Likert untuk Pengukuran .....	40
Tabel 3.3	Jumlah WPOP KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga .....	42
Tabel 4.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
Tabel 4.2	Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....	54
Tabel 4.3	Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	55
Tabel 4.4	<i>Outer Loading (Measurement Model)</i> .....	56
Tabel 4.5	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	58
Tabel 4.6	<i>Composite Reliability</i> .....	58
Tabel 4.7	<i>Discriminant Validity</i> .....	59
Tabel 4.8	<i>R Square</i> .....	61
Tabel 4.9	Hasil Analisis Regresi Berganda .....	62
Tabel 4.10	Hasil Hipotesis .....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran.....	32
Gambar 3.1 Model PLS Variabel Persepsi Korupsi Pajak (PKP) .....	46
Gambar 3.2 Model PLS Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (KPF) .....	47
Gambar 3.3 Model PLS Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (KWP).....	47
Gambar 3.4 Model Struktural.....	48
Gambar 3.5 Model <i>Partial Least Squares</i> (PLS) Lengkap .....	49
Gambar 4.1 Model Struktural.....	60



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Melakukan Riset .....	72
Lampiran 2. Kusioner Penelitian .....	76
Lampiran 3. Hasil Kuisisioner Penelitian .....	81
Lampiran 4. Hasil Output .....	88
Lampiran 5. t tabel .....	93

