

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, SANKSI
PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Empiris di KPP Pratama Jakarta Cengkareng tahun 2017)**

SKRIPSI

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



**Nama : Eka Sri Lestari
NIM : 43213110257**

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

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Eka Sri Lestari

NIM : 43213110257

Program Studi : S1 Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumber 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 Agustus 2017



Eka Sri Lestari

NIM : 43213110257

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Eka Sri Lestari
NIM : 43213110257
Progran Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan
dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib
Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Cengkareng

Tanggal Lulus Ujian : 14 Agustus 2017

Disahkan Oleh :

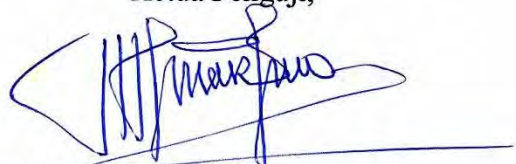
Pembimbing,



Drs. Suharmadi, Ak., MM, M.Si, CA.

Tanggal : 13-9-2017

Ketua Penguji,



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

Tanggal : 13-9-2017

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



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

Tanggal : 13-9-2017

Ketua Program Studi Akuntansi,



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

Tanggal : 13-9-2017

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum wa rahmatullahi wa barakatuh

Segala puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala , atas segala limpahan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada kita semua dengan disertai Sholawat dan salam kepada Nabi besar junjungan kita Nabi Muhammad Shallallahu 'alaihi wasallam sehingga selalu memberikan kekuatan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana dengan judul **“Kualitas Pelayanan Pajak , Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Cengkareng Tahun 2017** “.Penulis mengakui akan adanya kekurangan dalam tulisan ini sehingga mungkin tidak bisa disebut sebagai sebuah karya yang sempurna. Oleh karena itu, adanya kritik dan saran yang bersifat membangun dan konstruktif akan sangat membantu penulis dalam penyempurnaan karya tulis ini. Semoga dengan diberikan pengalaman ini, penulis dapat belajar banyak dan dapat menarik hikmah dari segala apa yang telah terjadi. Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari beberapa pihak hingga karya ini dapat dipertanggungjawabkan. Oleh karena itu, kepada merekalah penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, semoga apa yang telah terjadi menjadi amal ibadah bagi kita bersama.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih yang tidak terhingga kepada:

1. Kedua orang tua, Mamah dan Babeh semoga Allah Subhanahu wa Ta'ala selalu melindungi dan membahagiakan di dunia dan Akhirat . Terima kasih tiada henti untuk setiap perjuangan dan doa untuk anakmu . dan semoga Allah Subhanahu wa Ta'ala memuliakan semua orang tua di dunia ini .

2. Bapak Dr. Ir. Arissetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana yang telah memberikan dedikasinya sehingga Universitas Mercu Buana tercinta dapat dibanggakan.
3. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Drs. Suharmadi, Ak., MM., M.Si., CA selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan motivasi selama menyelesaikan Skripsi ini.
5. Bapak Dr. Fardinal, SE., M.Si., Ak, selaku ketua program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
6. Seluruh dosen dan staf program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
7. Sahabat-sahabat terbaik Reni Asih, Harni , Mutmainah, Eka Yuli Lestari dan Pudi Handayani terima kasih untuk pengalaman positif yang luar biasa
8. Teman-teman seperjuangan mahasiswa bimbingan Pak Suharmadi : Heni Fitriani, Tri Fatimah, Arif Prayogi dan Teguh Pambudi. Terima kasih untuk *support* dan diskusi nya selama ini yang sangat membantu.
9. Teman-teman terbaik selama menempuh pendidikan di FEB UMB : Heni Fitriani, Tri Fatimah, Ferawati, Fitamia Arna, Maria Septiani yang memberikan warna dan canda tawa di setiap suasana perkuliahan . semoga kita tetap saling kompak dan saling mendoakan .
10. Untuk semua pihak yang telah membantu dan mendoakan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala merahmati dan melindungi serta memudahkan urusan kita semua .

Jakarta, 14 Agustus 2017

Eka Sri Lestari

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI | i |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | ii |
| ABSTRACT | iii |
| ABSTRAK..... | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Penelitian | 1 |
| B. Rumusan Masalah Penelitian | 8 |
| C. Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 8 |
| 1. Tujuan Penelitian | 8 |
| 2. Manfaat Penelitian | 9 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| A. Kajian Pustaka | 10 |
| 1. Theory of Reasoned Action..... | 10 |
| 2. Theory of Planned Behavior..... | 11 |
| 3. Teori Pembelajaran Sosial..... | 13 |
| 4. Teori Atribusi | 13 |
| 5. Definisi Pajak | 14 |
| 6. Fungsi Pajak | 15 |
| 7. Asas Pemungutan Pajak | 16 |

| | |
|--|----|
| 8. Sistem Pemungutan Pajak | 17 |
| 9. Hambatan Pemungutan Pajak | 18 |
| 10. Kepatuhan Wajib Pajak..... | 19 |
| 11. Kualitas Pelayanan Pajak | 20 |
| 12. Sanksi Pajak | 21 |
| 13. Kesadaran Wajib Pajak | 22 |
| 14. Penelitian Terahulu | 23 |
| B. Kerangka Pemikiran | 26 |
| C. Hipotesis. | 27 |
| 1. Kualitas Pelayanan Terhadap KWP | 27 |
| 2. Sanksi Perpajakan Terhadap KWP | 28 |
| 3. Kesadaran Terhadap KWP | 28 |

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

| | |
|--------------------------------------|----|
| A. Waktu dan Tempat Penelitian | 29 |
| B. Desain Penelitian | 29 |
| C. Definisi dan Operasional..... | 29 |
| D. Populasi dan Sampel..... | 33 |
| 1. Populasi Penelitian..... | 33 |
| 2. Sampel Penelitian..... | 34 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 34 |
| F. Metode Analisis | 35 |

| | | |
|----|--------------------------------|----|
| 1. | Uji Instrumen..... | 36 |
| | a. Uji Validitas | 36 |
| | b. Uji Reliabilita..... | 36 |
| 2. | Uji Asumsi Klasik | 37 |
| | a. Uji Normalitas Data | 37 |
| | b. Uji Multikolonieritas | 37 |
| | c. Uji Heterosdastisitas..... | 37 |
| 3. | Pengujian Hipotesis | 37 |

BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

| | | |
|----|--|----|
| A. | Gambaran Umum dan Objek Penelitian | 41 |
| | 1. Sejarah Singkat KPP Pratama Jakarta Cengkareng..... | 41 |
| | 2.Karakteristik Responden..... | 44 |
| B. | Hasil Statistik Deskriptif dan Hasil Penelitian..... | 46 |
| C. | Hasil Uji Kualitas Data | 48 |
| | 1. Hasil Uji Validitas | 48 |
| | 2. Hasil Uji Realibilitas..... | 50 |
| D. | Hasil Uji Asumsi Klasik | 52 |
| | a. Hasil Uji Normalitas | 52 |
| | b. Hasil Uji Multikoleniaritas | 55 |
| | c. Hasil Uji Heteroskedastisitas | 57 |

| | | |
|-------------------------------------|--|-----------|
| E. | Hasil Uji Hipotesis..... | 58 |
| | a. Uji Koefisien Determinasi (R^2) | 58 |
| | b. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)..... | 60 |
| | c. Uji Signifikansi Parameter Individu (Uji Statistik t) | 66 |
| F. | Pembahasan Hasil Penelitian | 65 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | | |
| A. | Simpulan | 68 |
| B. | Saran | 70 |
| Daftar Pustaka | | 72 |
| LAMPIRAN | | |



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

| No. | Keterangan | Halaman |
|------|--|---------|
| 1.1 | Tabel Realisasi Kepatuhan Wajib Pajak | 6 |
| 2.1 | Tabel Ringkasan Penelitian Terdahulu | 25 |
| 3.1 | Tabel Operasional Variabel | 31 |
| 3.2 | Tabel Likert | 36 |
| 4.1 | Tabel Penyebaran Kuesioner | 36 |
| 4.2 | Tabel Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 36 |
| 4.3 | Tabel Responden Berdasarkan Usia..... | 36 |
| 4.4 | Tabel Responden Berdasarkan Lama Sebagai WP | 36 |
| 4.5 | Tabel Descriptive | 47 |
| 4.6 | Tabel Uji Validitas dengan Confirmatory Factor Analysis (CFA)..... | 49 |
| 4.7 | Tabel Uji Reliabilitas All Variable | 51 |
| 4.8 | Tabel Uji Normalitas | 53 |
| 4.9 | Tabel Multikoleniaritas | 56 |
| 4.10 | Tabel Hasil Uji Koefisien Determinasi | 59 |
| 4.11 | Tabel Uji Simultan (Uji F)..... | 61 |
| 4.12 | Tabel Uji Analisis Regresi Berganda (Uji T) | 63 |

DAFTAR GAMBAR

| No. | Keterangan | Halaman |
|-----|---|---------|
| 2.1 | Gambar Kerangka Pemikiran Peneliti..... | 25 |
| 2.2 | Gambar Kerangka Pemikiran | 26 |
| 4.1 | Gambar Case Processing Summary | 48 |
| 4.2 | Gambar Uji Normalitas P-Plot..... | 54 |
| 4.3 | Gambar Grafik Scatter Plot | 57 |



DAFTAR LAMPIRAN

| Keterangan | Halaman |
|---|---------|
| Lampiran 1 Kuesioner..... | 74 |
| Lampiran 2 Hasil Kuesioner..... | 78 |
| Lampiran 3 Hasil Uji Validitas..... | 83 |
| Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas..... | 84 |
| Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik..... | 85 |
| Lampiran 6 Hasil Statistik Deskriptif..... | 88 |
| Lampiran 7 Hasil Uji Normalitas..... | 89 |
| Lampiran 8 Hasil Uji Multikoleniaritas..... | 90 |
| Lampiran 9 Hasil Uji Analisis Regresi..... | 91 |
| Lampiran 10 Surat Keterangan Riset..... | 92 |

