

**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN,
KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Survei pada Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Kalideres
Jakarta Barat)**

SKRIPSI

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



**Nama : Shisilia Aknes Saputri
Nim : 43213010191**

**Program Studi Akuntansi S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2017**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Shisilia Aknes Saputri

Nim : 43213010191

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 surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 17Maret2017



Shisilia Aknes Saputri

NIM: 43213010191

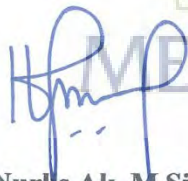
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Shisilia Aknes Saputri
NIM : 43213010191
Program Studi : SI Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas
Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
Tanggal Lulus Ujian : 17 Maret 2017

Disahkan Oleh:

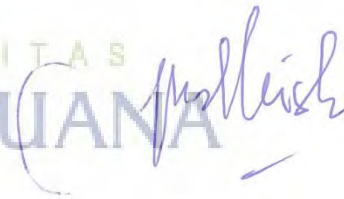
Pembimbing

Ketua Penguji



Dra. Nurli, Ak., M.Si., CA

Tanggal: 21 Maret 2017



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

Tanggal: 21 Maret 2017

Dekan,



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

Tanggal: 22 Maret 2017

Ketua Program Studi

S1 Akuntansi,



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

Tanggal: 22 Maret 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 Pemahaman Peraturan Perpajakan , Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Survei Pada Wajib Pajak yang Terdaftar Di KPP Pratama Kalideres Jakarta Barat)**”. 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 pihak khususnya ibu Dra.Nurlis,Ak.,M.Si.,CA selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran,waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah di berikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis memberikan haturkan alhamdulillah atas kekuasaan 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 Bpk Suwandi & Ibu Hj. Sirnayati serta kakak saya Sheptian AnggrainiS.T , Shandi Muhammad Putra S.T ,Faisal Adnan S.T dan Arum Diah Alifah 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.

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,S.E., M.Si., Ak selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. KPP Pratama Jakarta Kalideres(Bapak ImamHidayat) yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk diperkenankan riset dengan menyebarkan kuesioner penelitian.
7. Sahabat saya Arin Dwi Sentika, Nila Tri Tenia, Anggun Nitami, Nikita Sari yang telah saling dukung dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini khususnya Muhammad Irsan A.Md yang sudah membantu memberikan saran dan masukan untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk sahabat perjuangan Sherly Eka Afrianti dan Siti Rahmawati yang sudah membantu dari awal proses mengerjakan skripsi sampai selesai.
9. Untuk Teman dekat saya Rafli Rahmad Brianto yang sudah membantu memberikan saran, masukan dan memberikan semangat untuk mengerjakan skripsian.

10. Pihak – pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu,
Terimakasih 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 kelamahan dalam skripsi.



Jakarta, 17 Maret 2017

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Shisilia Aknes Saputri

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	7
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	8
1. Tujuan Penelitian.....	8
2. Kontribusi Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	10
1. Teori Pembelajaran kognitif (<i>Cognitive Theories of Learning</i>).....	10
2. Teori Deterrence (<i>Deterrence Theory</i>)	11
3. Kepatuhan Wajib Pajak	11
4. Pemahaman Peraturan Perpajakan	16
5. Kualitas Pelayanan	19
6. Sanksi Pajak	21
7. Penelitian Terdahulu.....	23
B. Rerangka Pemikiran & Pengembangan Hipotesis	30
C. Hipotesis	34

BAB III METODE PENELITIAN

A.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	36
B.	Desain Penelitian.....	36
C.	Definisi, Operasionalisasi dan Pengukuran Variabel.....	36
	1. Definisi Variabel.....	36
	a. Variabel Dependen.....	36
	i. Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	36
	b. Variabel Independen.....	37
	i. Pemahaman Peraturan Perpajakan (X_1).....	37
	ii. Kualitas Pelayanan (X_2).....	37
	iii. Sanksi Pajak (X_3).....	38
	2. Operasional Variabel.....	38
D.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	40
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	42
F.	Metode Analisis.....	42
	1. Statistik Deskriptif.....	43
	2. Uji Kualitas Data.....	44
	a. Uji Validitas.....	44
	b. Reabilitas.....	44
	3. Uji Asumsi Klasik.....	45
	a. Uji Normalitas.....	45
	b. Uji Multikolinieritas.....	46
	c. Uji Heteroskedastisitas.....	47
	4. Uji Kesesuaian Model.....	48
	a. Uji Koefisien Determinan (<i>Adjusted R²</i>).....	48
	b. Uji Signifikansi Parameter (Uji F).....	48
	5. Uji Hipotesis.....	49
	a. Uji Statistik t.....	49
	b. Regresi Persamaan Linier Berganda.....	49

BAB IV HASIL PEMBAHASAN

A. Analisis Karakteristik Responden	51
1. Deskriptif Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
2. Deskriptif Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	52
3. Deskriptif Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	53
4. Deskriptif Data Responden Berdasarkan Usia	54
B. Statistik Deskriptif	55
C. Uji Kualitas Data	58
1. Hasil Uji Validitas	58
2. Hasil Uji Reabilitas	61
D. Uji Asumsi Klasik	62
1. Hasil Uji Normalitas	62
2. Hasil Uji Multikolinieritas	62
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	63
E. Uji Kesesuaian Model	65
1. Hasil Uji Koefisien Determinan (<i>Adjusted R²</i>)	65
2. Hasil Uji Statistik F (Silmutan)	66
F. Uji Hipotesis	67
1. Hasil Uji Statistik t (Parsial)	67
2. Hasil Uji Persamaan Regresi Berganda	69
G. Pembahasan	70

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	73
B. Saran	74

DAFTAR PUSTAKA	76
-----------------------------	----

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Tabel Penelitian Terdahulu.....	27
3.1	Tabel Operasional Variable	38
4.1	Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
4.2	Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	52
4.3	Deskriptif Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	53
4.4	Deskriptif Responden Berdasarkan Berdasarkan Usia	54
4.5	Hasil Statistik Deskriptif	55
4.6	Hasil Validitas Pemahaman Peraturan Perpajakan	59
4.7	Hasil Validitas Kualitas Pelayanan	59
4.8	Hasil Validitas Sanksi Pajak	60
4.9	Hasil Validitas Kepatuhan Wajib Pajak	61
4.10	Hasil Uji Reabilitas	62
4.11	Hasil Uji Normalitas.....	63
4.12	Hasil Uji Multikolonieritas	64
4.13	Hasil Uji Heteroskedastisitas	65
4.14	Hasil Uji Koefisien Determinan.....	66
4.15	Hasil Uji Signifikansi Parameter (Uji F)	67
4.16	Hasil Uji Parameter Individual (Uji Statistik t).....	67

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Rerangka Pemikiran	34
4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
4.2	Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	53
4.3	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	54
4.4	Responden Berdasarkan Usia	55



DAFTAR LAMPIRAN

Keterangan	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner.....	80
Lampiran 2 Hasil Kuesioner	86
Lampiran 3 Hasil Output SPSS.....	98
Lampiran 4 Surat Ijin Penelitian.....	109

