

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS
PELAYANAN, PEMERIKSAAN PAJAK DAN KESADARAN
WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI**

(Survey Pada Wajib Pajak di KPP Pratama Menteng 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 : DIANA SISMAYA

NIM : 43213010065

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

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Diana Sismaya

NIM : 43213010065

Program Studi : S1 Akuntansi

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 dibuat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 05 Juni 2017



(Diana Sismaya)

Nim : 43213010065

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Diana Sismaya
NIM : 43213010065
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Survey pada wajib pajak di KPP Pratama Menteng Satu).
Tanggal lulus ujian : 02 Juni 2017

Disahkan oleh,

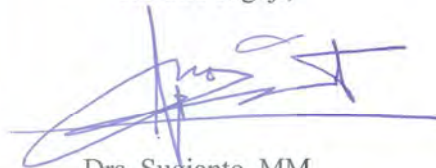
Pembimbing,



Dra. Muti'ah, SE, M.Si

Tanggal : 06 Juni 2017

Ketua Penguji,



Drs. Sugianto, MM

Tanggal : 05 Juni 2017

Dekan,



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

Tanggal : 06 Juni 2017

Ketua Program Studi

S1 Akuntansi,



Dr. Fardinal, SE, M.Si

Tanggal : 06 Juni 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 Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Survey pada wajib pajak di KPP Pratama Menteng Satu)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi 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 untuk Ibu Dra. Muti'ah, SE, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasihat-nasihat 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 kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr.Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsyah, Ak., M.Si., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Dr. Fardinal, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Drs. Sugianto, MM selaku Ketua Penguji sidang skripsi.
5. Ratna Mappanyuki, SE, Ak, M.Si selaku Penelaah sidang skripsi.
6. Seluruh dosen-dosen dan staf Program Studi Akuntansi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
7. Kedua orang tua tercinta Bapak Wacisto dan Ibu Umayah beserta adik saya ananda Juan Ady Siswanto yang selalu memberikan dukungan, motivasi serta do'a yang tiada henti-hentinya dalam menyelesaikan skripsi ini .
8. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Menteng Satu yang telah mengizinkan peneliti untuk meneliti disana.
9. Direktorat Jendral Pajak yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk meneliti di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Menteng Satu .
10. Keluarga besar "Sumarjo" yang selalu memberikan dukungan, motivasi serta do'a yang tiada henti-hentinya dalam menyelesaikan skripsi ini .
11. Teman-teman seperti Hilda Eliyana dan teman satu dosen pembimbing khususnya Eka Siswanto dan Ferdian Kusumawijaya yang telah banyak membantu pengerjaan skripsi ini, serta Lisa , Ganda dan Astrid yang selalu memberikan motivasi dan do'a.
12. Sahabat-sahabat selama kuliah khususnya Lisa Andriani yang kemana-kemana selalu sama-sama karena satu dosen pembimbing juga, serta Ratna Ningsih, Nur Baiti, Yunida Embarsari, Dewi Kartika, Dian Novita Sari,

Guntur Pangestu Aji, Taufik Hidayat, Harry Yanto Kurniawan, Gilang Nuari Pratama, Christian Naftali Hia, Zaenal Riyanto atas bantuan, dukungan, dan motivasi dalam pengerjaan skripsi ini.

13. Sahabat-sahabat seperti Slamet Abdul Aziz, Agus Setiawan, Anjarani, Iftitah Rosiana, Novi Indah Ika Wardani, Rendi Bimo Wijaksono, Eva Dewi Purwosari atas motivasi yang tidak ada henti-hentinya dalam pengerjaan skripsi ini.

14. Sahabat-sahabat seperjuangan Akuntansi 2013, terima kasih atas kebersamaan selama menuntut ilmu di Universitas Mercu Buana.

15. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini.

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 kritikan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat menambahkan 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, 05 Juni 2015

(Diana Sismaya)

Nim : 43213010065

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	13
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	15
a. Tujuan Penelitian	15
b. Kontribusi Penelitian	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN	
 HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	16
1. Landasan Teori	16
a. Teori Perilaku	16
b. Teori Pembelajaran Sosial	17
2. Perpajakan	18

a. Pengertian Pajak	18
b. Fungsi Pajak	19
c. Wajib Pajak	20
3. Kepatuhan Wajib Pajak	21
4. Pengetahuan Perpajakan	23
5. Kualitas Pelayanan	26
6. Pemeriksaan Pajak	28
a. Tujuan Pemeriksaan Pajak	28
b. Kewajiban WP yang diperiksa	30
c. Hak WP dalam pemeriksaan	31
7. Kesadaran Wajib Pajak	33
8. Penelitian Terdahulu	34
B. Rerangka Pemikiran	43
C. Hipotesis	47
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	48
B. Desain Penelitian	48
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	48
1. Definisi Variabel	48
a. Variabel Dependen	49
1. Kepatuhan Wajib Pajak	49
b. Variabel Independen	49
1. Pengetahuan Perpajakan	49

2. Kualitas Pelayanan	50
3. Pemeriksaan Pajak	50
4. Kesadaran Wajib pajak	51
2. Operasionalisasi Variabel	51
D. Populasi dan Sampel Penelitian	54
1. Populasi	54
2. Sampel	55
E. Teknik Pengumpulan Data	56
F. Metode Analisis	57
1. Analisis Statistik Deskriptif	57
2. Uji Kualitas Data	57
a. Uji Validitas	57
b. Uji Reliabilitas	58
3. Uji Asumsi Klasik	58
a. Uji Normalitas	58
b. Uji Multikolinearitas	59
c. Uji Heteroskedastisitas	60
4. Uji Hipotesis	61
a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	61
b. Uji Signifikansi Parameter Simultan (Uji F)	62
c. Uji Statistik Parameter Individual (Uji Statistik t)	62
d. Analisis Linear Berganda	63

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	64
1. Tempat dan Waktu Penelitian	64
2. Karakteristik Profil Responden	64
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	65
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	66
d. Deskripsi Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi WP	66
B. Statistik Deskriptif	67
C. Hasil Uji Kualitas Data	70
1. Hasil Uji Validitas	70
2. Hasil Uji Reliabilitas	73
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	74
1. Hasil Uji Normalitas	74
a. Hasil Grafik Normal Probability Plot	75
2. Hasil Uji Multikolinearitas	76
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	77
a. Analisa Grafik Scatterplot	77
b. Hasil Uji Glejser	79
E. Hasil Uji Hipotesis	79
a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	79
b. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	80

c. Hasil Uji Signifikan Parameter Individual	
(Uji Statistik t)	82
d. Analisis Linear Berganda	83
F. Pembahasan	85
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	90
B. Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	97



DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Tingkat Kepatuhan Penyampaian SPT	4
2.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu	38
3.1	Tabel Operasionalisasi Variabel	51
3.2	Keterangan Jawaban dari Setiap Pernyataan dalam Variabel	54
4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
4.2	Responden Berdasarkan Usia	65
4.3	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	66
4.4	Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi WP	66
4.5	Hasil Analisis Statistik Deskriptif	67
4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Pengetahuan Perpajakan	71
4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	71
4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Pemeriksaan Pajak	72
4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak	72
4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	73
4.11	Hasil Uji Reliabilitas	74
4.12	Hasil Uji Normalitas	75
4.13	Hasil Uji Multikolinearitas	77
4.14	Hasil Uji Glejser	79
4.15	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	80
4.16	Hasil Uji Simultan (Uji F)	81
4.17	Hasil Uji Parameter Individual (Uji Statistik t)	82

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Rerangka Pemikiran	46
4.1	Hasil Grafik Normal Probability Plot	76
4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas	78



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN:

1. Kuesioner Penelitian	97
2. Hasil Output SPSS	101
3. Surat Permohonan Data	113
4. Surat Izin Penelitian dari Mercu Buana	114
5. Surat Izin Penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Menteng Satu dari Direktorat Jenderal Pajak	115

