

**PENGARUH SIKAP WAJIB PAJAK DAN KUALITAS
PELAYANAN FISKUS TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(KPP Pratama Kebon Jeruk Satu)**

SKIRPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelas Sarjana
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi**

Universitas Mercu Buana Jakarta



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Nama : Muhammad Mahmudi

NIM: 43212010100

Program Studi Akuntansi

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2016

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang betanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Mahmudi

NIM : 43212010100

Program Studi : S1 Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni karya sendiri, apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenakan sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 24 Juni 2016



Muhammad Mahmudi

NIM : 43212010100

LEMBAR PENGESAHAN SENDIRI

Nama : Muhammad Mahmudi
NIM : 43212010100
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : " Pengaruh Sikap Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (KPP Pratama Kebon Jeruk Satu)"

Tanggal Ujian Skripsi :

Disahkan oleh :

Pembimbing

Ketua Penguji



Suparno, SE., MM., M.Ak.

Yenni Dwi Handayani, SE., M.Si., AK

Tanggal : 2/7/2016

Tanggal : 18 Agustus 2016

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Akuntansi



Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA

Tanggal : 18 Agustus 2016



Dr. Harnoviansah, Ak., M.Si., CA

Tanggal: 18 Agustus 2017

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan anugrah, kemudahan, serta rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“SIKAP WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPAYUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar strata satu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi Universitas Mercu Buana Jakarta.

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 dari berbagai pihak, khususnya Penulis mengungkapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Pak Suparno,SE.,Ak.,M.Akt. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan saran, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah mencurahkan rahmat dan hidayahnya. Dan ingin berterimakasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Kedua orang tua penulis yaitu Bapak H. Halimi dan Ibu Hj. Asnawati yang tidak henti-hentinya mendo'akan dan memberikan semangat.

2. Kakak dan Adik-adik serta seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan moral, motivasi, keceriaan serta mendo'akan penulis yang terbaik.
3. Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak, CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si, CA., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana .
5. Seluruh dosen-dosen dan staf Program Studi Akuntansi Universitas Mercu Buana.
6. Untuk kekasih Syifa Syarifah Nadia Amd keb, dan keluarga yang telah memotivasi, dukungan moral serta mendo'akan penulis yang terbaik.
7. Sahabat – sahabat seperjuangan untuk Aldy Pano, Dwi Heru Syahputra, Jerry Giagi Prima, Arief Budianto Meidina, Ringgo Esrom Serang, TB Mildan, Ledyiza, Yuniar Astuti, dan Dwi Gita Kirana, yang seringkali menemani penulis dalam penyelesaian Skripsi ini dan juga atas canda tawa serta suka dan duka selama penulis berkuliah di Universitas Mercubuana.
8. Untuk sahabat Alief Ridwan, Achmad Lukman Harun, Muhammad Arifin, Hariyanto, Rahmat Ibrahim, Andrie Rasyad, Muhammad Rifqy, Candra Kurniawan, Delvia Vamella, Dyah Pratiwi, Syifa Fenia, Mega Wihana Putri, Putri Dewi Apriani, Nurcahyati, yang selalu menjadi sahabat terbaik dari pertama masuk sampai saat ini.
9. Teman–teman seperjuangan Akuntansi 2012 atas bantuan dan motivasinya. Sukses untuk kalian semua.

10. Untuk keluarga besar Marching Band Nada Syi'ar Daar El-Qolam corps, yang selalu memberikan waktu dan tempat untuk menyelesaikan skripsi dan mengajarkan artinya kekeluargaan yang baik.
11. Teman–teman Akuntansi 2013, 2014, dan 2015 yang sering mengingatkan penulis untuk segera lulus.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih untuk semuanya atas bantuan, motivasi serta do'anya.

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.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 24 Juni 2016

Muhammad Mahmudi

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	6
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	6
1. Tujuan Penelitian	6
2. Kontribusi Penelitian.....	7

BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

A. Kajian Pustaka	8
1. Teori Perilaku Yang Beralasan	8
2. Teori Pembelajaran Sosial.....	9
3. Sikap Wajib Pajak	10
4. Kualitas Pelayanan Fiskus	11
5. Kepatuhan Wajib Pajak.....	17
B. Penelitian Terdahulu.....	19
C. Rerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	23

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	25
B. Desain Penelitian	25
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	25
1. Variabel Pengukuran	26
2. Skala Pengukuran	27
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	28
1. Populasi Penelitian.....	28

2. Sampel Penelitian	28
E. Teknik Pengumpulan Data.....	29
1. Penelitian Kepustakaan.....	29
2. Penelitian Lapangan.....	29
F. Metode Analisis	30
1. Statistik Deskriptif	30
2. Pengujian Kualitas Data.....	30
a. Uji Validitas	30
b. Uji Reliabilitas	31
3. Uji Asumsi Klasik.....	31
a. Uji Normalitas	32
b. Uji Multikolinieritas.....	32
c. Uji Heteroskedastisitas	33
4. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	34
5. Uji Hipotesis	35
a. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	35
b. Uji F	36

c. Uji t.....	37
---------------	----

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Responden	38
1. Tempat dan Waktu Penelitian	38
2. Karakteristik Profil Responden	38
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	39
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	40
B. Statistik Deskriptif	41
C. Hasil Uji Kualitas Data	43
1. Uji Validitas	43
2. Uji Realibilitas	46
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	47
1. Uji Normalitas.....	47
2. Uji Multikolonieritas.....	50
3. Uji Heteroskedastisitas	50
4. Uji Regresi Linear Berganda	52
E. Hasil Uji Hipotesis	53
1. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	53

2. Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)	54
3. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)	56
F. Pembahasan Hasil Penelitian	58
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	60
B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	65



DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Tabel Penelitian Terdahulu	21
3.1	Tabel Operasional Variabel	27
3.2	Tabel Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi	35
4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
4.3	Profil Responden Berdasarkan Umur	40
4.4	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	41
4.5	Hasil Uji Statistik Analisis Deskriptif Responden	42
4.6	Hasil Uji Validitas Sikap Wajib Pajak	44
4.7	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Fiskus	45
4.8	Hasil Uji Validitas Kepatuhan WP OP	46
4.9	Hasil Uji Reabilitas	47
4.10	Hasil Uji Normalitas	48
4.11	Hasil Uji Multikolinearitas	50
4.12	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	52
4.13	Hasil Uji Koefisien Determinasi	54

4.14	Hasil Uji F (Uji Secara Simultan)	55
4.15	Hasil Uji t (Uji Secara Parsial)	57



Daftar Gambar

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Rerangka Pemikiran	24
4.1	Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot	49
4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas Grafik Scatterplot	51

