

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS,  
DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK ORANG PRIBADI  
(Studi Kasus Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebon Jeruk Satu  
Jakarta Barat)**

**SKRIPSI**

**Program Studi Akuntansi Strata-1**

**Nama : Devi Susilowati**

**NIM : 43211010288**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2015**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Devi Susilowati

NIM : 43211010288

Program Studi : Akuntansi S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya saya 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 saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Agustus 2015



(Devi Susilowati)

NIM 43211010288

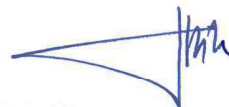
## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Devi Susilowati  
NIM : 43211010288  
Program Studi : S1 Akuntansi  
Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Di KPP Kebon Jeruk Satu Jakarta Barat)  
Tanggal Ujian Skripsi : 31 Juli 2015

Disahkan Oleh:

**Pembimbing Skripsi,**

**Ketua Penguji,**



Minanari, SE., M.Si

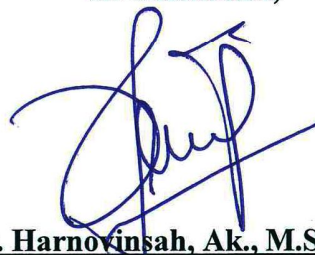
Tanggal : 7-8-2015

Diah Iskandar, SE., M.Si

Tanggal : 7-8-2015

**Dekan,**

**Ketua Program Studi  
S1 Akuntansi,**



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

Tanggal : 10-8-2015

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

Tanggal : 10-8-2015

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Kasus Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebon Jeruk Satu Jakarta Barat Tahun 2014)**. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah meluangkan waktu dan perhatiannya untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Nurlis, Ak, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membantu penulis dengan memberikan arahan dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.

4. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Akuntansi Universitas Mercu Buana.
5. Kedua orang tuaku, penulis khusus mempersembahkan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada Bapak dan Ibu yang tiada hentihentinya memberikan kasih sayang, nasehat, semangat, dan dukungan baik dalam hal moril, materil, serta doa-doanya yang selalu menyertai setiap langkah hidup penulis untuk menjadikan penulis lebih dewasa, mandiri dan bertanggung jawab sehingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
6. Adikku, Azis Mulia yang selalu memberikan motivasi dan doa kepada kakak.
7. Para sahabat penulis yakni Ayu Rahmawati, Ajeng Kirana Putri, Mega Mulya, Anggi Gusti Andari, Dinar Windi Astuti, Marissinta Dewi Saputri, atas kebersamaanya, bantuannya dan kegembiraannya serta pengalaman-pengalaman seru, senang, sedih dan juga menjengkelkan yang telah dilewati selama menuntut ilmu dibangku kuliah dikampus tercinta Universitas Mercubuana.
8. Para sahabat yang sudah seperti saudara penulis yakni Syafitri, Mey EkawatiPeppy Yuliani dan Desti Kartika Sari atas kebersamaanya, bantuannya, kegembiraannya, serta semangat yang kalian berikan.
9. Seluruh teman-teman Jurusan Akuntansi S1 angkatan 2011.
10. Kepala dan staf-staf Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kebon Jeruk Satu.

11. Serta pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam menyusun skripsi ini, baik secara moril maupun material.

Penulis menyadari bahwa hasil penelitian ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengalaman, pengetahuan, dan kemampuan penulis. Maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca yang berguna bagi kesempurnaan skripsi ini.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh mahasiswa Universitas Mercu Buana dan menambah ilmu pengetahuan bagi para pembaca.

Wassalamualaikum, Wr. Wb

Jakarta , 10 Februari 2015



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Devi Susilowati  
NIM : 43211010288

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN</b>	
<b>DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>10</b>
A. Landasan Teori.....	10
B. Kepatuhan Wajib Pajak .....	13
C. Pengetahuan Perpajakan .....	17
D. Pelayanan Fiskus.....	18
E. Sanksi Pajak.....	21
F. Penelitian Terdahulu.....	24

G. Rerangka Pemikiran dan Hipotesis .....	26
H. Model Konseptual Penelitian.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	30
B. Desain Penelitian.....	30
C. Definisi dan Operasional Variabel .....	31
D. Pengukuran Variabel .....	33
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	34
F. Teknik Pengumpulan Data .....	36
G. Metode Analisis Data .....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	45
B. Statistik Deskriptif.....	48
C. Uji Kualitas Data.....	50
D. Uji Asumsi Klasik .....	54
E. Uji Kesesuaian Model.....	59
F. Uji Hipotesis .....	61
G. Pembahasan Hasil Penelitian .....	66
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>69</b>
A. Simpulan.....	69
B. Saran.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>72</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1 Skala Pengukuran Penelitian.....	44
Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia .....	46
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	47
Tabel 4.4 Identitas Responden Berdasarkan Lama Menjadi Wajib Pajak.....	47
Tabel 4.5 Identitas Responden Berdasarkan Omzet Pertahun .....	48
Tabel 4.6 Hasil Uji Analisis Deskriptif.....	49
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Pengetahuan Perpajakan.....	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Fiskus.....	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Pajak.....	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi..	53
Tabel 4.11 Hasil Uji Realibilitas .....	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas.....	55
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolonieritas .....	56
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Uji Glejser .....	59
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	60
Tabel 4.16 Hasil Uji F.....	61
Tabel 4.17 Hasil Uji t.....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perbandingan WP yang menyampaikan SPT tahunan dengan jumlah SPT tahunan yang diterima.....	2
Gambar 2.1 Model Konseptual Penelitian .....	29
Gambar 4.1 Scatter Plot ZPRED dan SRESID .....	58



## **DAFTAR LAMPIRAN**

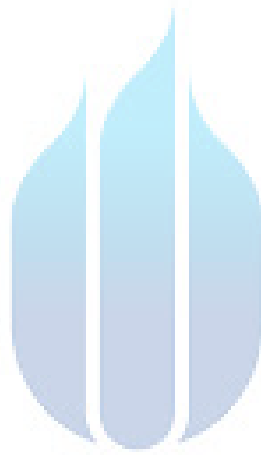
Lampiran I Surat Permohonan Izin Penelitian

Lampiran II Surat Pemberian Izin Riset

Lampiran III Kuesioner Penelitian

Lampiran IV Skor Jawaban Penelitian

Lampiran V Hasil Output SPSS



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA