

**PENGARUH KEMANFAATAN NPWP, PEMAHAMAN
WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA
CAKUNG DUA**

SKRIPSI

OLEH

HENNY KUSUMA WARDHANI

1113000063



**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2018**

PENGARUH KEMANFAATAN NPWP, PEMAHAMAN
WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA CAKUNG
DUA

SKRIPSI

OLEH

HENNY KUSUMA WARDHANI

1113000063



SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA EKONOMI

PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI

JAKARTA

2018

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KEMANFAATAN NPWP, PEMAHAMAN WAJIB PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA
CAKUNG DUA**

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Strata-1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) – Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali sebagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 06 Februari 2018



Henny Kusuma Wardhani

1113000063

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH KEMANFAATAN NPWP, PEMAHAMAN WAJIB PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA
CAKUNG DUA**

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) di Program Studi Strata-1 Akuntansi, Prodi Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Ibu Sulistyowati, SE, M.AK. BKP dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata-1 Akuntansi, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi Strata-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

Jakarta, 06 Februari 2018

Pembimbing

Kepala Prodi S-1 Akuntansi



Sulistyowati, SE, M.AK. BKP



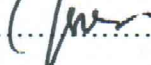


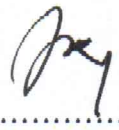
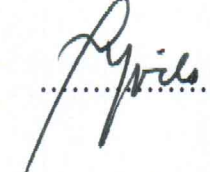
Lies Zulfiati, DR. SE., M.Si., Ak. CA

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KEMANFAATAN NPWP, PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA CAKUNG DUA

Telah di uji dalam satu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Prodi S-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Pada tanggal 13 Februari 2018 dengan nilai B

Panitian Ujian Skripsi

1. : Lies Zulfiati, DR. SE., M.Si., Ak. CA
(Kepala Prodi S-1 Akuntansi)
2. : Siti Almurni, SE, M.AK
(Sekretaris Prodi S-1 Akuntansi)
3. : Sulistyowati, SE, M.AK. BKP
(Pembimbing)
4. : Windratno, Drs, MM, AK
(Anggota Penguji)
5. : Rahmat Yuliansyah, SE, AK, M.AK, CA
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIE). Judul dari skripsi ini yaitu: **“PENGARUH KEMANFAATAN NPWP, PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA CAKUNG DUA”**.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak H. Agustian Burdah, BSBA, MBA, selaku ketua Ketua Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta.
2. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, MSc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
3. Ibu Lies Zulfiati, DR. SE., M.Si., Ak. CA Kepala Program Studi S-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
4. Ibu Siti Almurni SE, M.Ak Sekretaris Program Studi S-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Ibu Sulistyowati, SE, M.AK. BKP selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan dan ilmu pengetahuannya kepada penulis selama penyusunan skripsi hingga akhirnya skripsi ini bisa terselesaikan. Terima kasih atas segala masukan guna penyelesaian skripsi ini serta motivasi dan nasehat yang telah diberikan selama ini.
6. Segenap dosen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIE) atas ilmu dan bimbingan yang telah diberikan selama menyelesaikan studi.
7. Seluruh staff Tata Usaha Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIE) yang telah membantu selama masa perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini.

8. Mama dan Bapak tercinta yang selalu memberikan limpahan kasih sayang, dukungan, materi, semangat, dan doa yang tak pernah putus-putusnya bagi penulis skripsi ini.
9. Puspita Sari, Eva Sifa Fauziah, Putri Nurul Hikmah, Trevi Riyana, Eva Arnas, Yulika Kurnia Ardiani terima kasih atas doa, perhatian, semangat yang kalian telah berikan.
10. Sahabat-sahabat seperjuangan Tri Retno Sari, Lily Suci Marlina, Agus Tiyani, Arwida Devi Wulansari beserta teman lainnya yang telah memberikan doa dan dukungannya.
11. Teman-teman sekelas angkatan 2013 atas semua kenangan dan kebersamaan yang telah terjalin selama ini.
12. Om Simin, Mas Iqbal, Mba Inne, Alm kakek Muhammad dan Almh nenek Satih yang selalu mendoakan dan membantu secara materi.
13. Aulia Suryani yang selalu menyemangati dan menemani selama penyusunan skripsi ini.
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan pengetahuan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 06 Februari 2018



Henny Kusuma Wardhani

NPK 1113000063

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Henny Kusuma Wardhani
NPM : 1113000063
Program Studi : S-1 Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-eksklusif Royalti Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul:

PENGARUH KEMANFAATAN NPWP, PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA CAKUNG DUA

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 06 Februari 2018



Yang menyatakan,

Henny Kusuma Wardhani

ABSTRAK

Nama : Henny Kusuma Wardhani

NPM : 1113000063

Program Studi : S-1 Akuntansi

Judul : PENGARUH KEMANFAATAN NPWP, PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA CAKUNG DUA

Tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Cakung Dua masih rendah, terutama wajib pajak orang pribadi. Hal ini dapat dilihat dari perbandingan jumlah wajib pajak terdaftar dengan jumlah wajib pajak orang pribadi yang menyampaikan SPT. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini menggunakan strategi asosiatif kausal, dengan metode regresi linear berganda dengan SPSS 22. Populasi dari penelitian ini adalah 104.731 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Cakung Dua tahun 2017. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *convenience sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Pengujian hipotesis dengan uji F dan uji t.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata kunci: kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi

ABSTRACT

Nama : Henny Kusuma Wardhani

NPM : 1113000063

Program Studi : S-1 Akuntansi

Judul : INFLUENCE OF NPWP, UNDERSTANDING OF TAXPAYER, SERVICE QUALITY, TAXATION SANCTION, TAXPAYER COMPLIANCE OF INDIVIDUAL IN KPP PRATAMA CAKUNG DUA

The level of taxpayer compliance in KPP Pratama Cakung Dua is still low, especially personal taxpayers. This can be seen from the comparison of the number of registered taxpayers with the number of individual taxpayers who submit SPT. This study aims to analyze the effect of NPWP benefits, understanding of taxpayers, service quality, and tax sanctions on taxpayer compliance of individuals.

This study uses a causal associative strategy, with multiple linear regression method with SPSS 22. The population of this study is 104,731 private waib tax registered in KPP Pratama Cakung Dua in 2017. Sampling is done by convenience sampling method with the number of samples seabanyak100 people. Hypothesis testing with F test and t test.

The results of this study indicate that the understanding of taxpayers have a positive and significant impact on taxpayer compliance of individuals. Utilization of NPWP, understanding of taxpayers, service quality and tax sanctions on taxpayer compliance of individuals.

Keywords: NPWP benefit, taxpayer understanding, service quality, taxation sanction, and taxpayer compliance person

DAFTAR ISI

| | |
|--|----------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERYATAAN KEASLIAN SKRIPSI | ii |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING..... | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| HALAMAN PERYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI..... | vii |
| ABSTRAK | viii |
| ABSTRACT | ix |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR TABEL..... | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3 Identifikasi Masalah..... | 6 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 7 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 8 |
| 2.1 Review Penelitian Terdahulu | 8 |

| | | |
|--|---|-----------|
| 2.2 | Landasan Teori..... | 11 |
| 2.2.1 | Pengertian Pajak | 11 |
| 2.2.2 | Kepatuhan Wajib Pajak | 13 |
| 2.2.3 | Kemanfaatan NPWP | 15 |
| 2.2.4 | Pemahaman Wajib Pajak | 17 |
| 2.2.5 | Kualitas Pelayanan | 18 |
| 2.2.6 | Sanksi Perpajakan | 21 |
| 2.3 | Wajib Pajak Orang Pribadi..... | 28 |
| 2.4 | Kerangka Berfikir..... | 29 |
| 2.5 | Hipotesis | 30 |
| BAB III METODE PENELITIAN | | 30 |
| 3.1 | Strategi Penelitian | 30 |
| 3.2 | Model Pengujian Hipotesis | 30 |
| 3.3 | Definisi dan Operasional Variabel | 32 |
| 3.4 | Data dan Sampel Penelitian..... | 36 |
| 3.4.1 | Data Penelitian..... | 36 |
| 3.4.2 | Populasi dan Sampel Penelitian..... | 36 |
| 3.5 | Teknik Pengumpulan Data..... | 37 |
| 3.6 | Instrumen Pengumpulan Data | 38 |
| 3.7 | Metode Analisa Data..... | 38 |
| 3.8 | Uji Analisis Data | 39 |
| 3.8.1 | Uji Validitas | 39 |

| | |
|---|-----------|
| 3.8.2 Uji Reliabilitas..... | 40 |
| 3.8.3 Uji Asumsi Klasik | 41 |
| 3.8.3.1 Uji Normalitas Data..... | 41 |
| 3.8.3.2 Uji Multikolinieritas | 41 |
| 3.8.3.3 Uji Heterokedastisitas | 41 |
| 3.8.4 Koefisien Determinasi R^2 | 41 |
| 3.8.5 Uji Hipotesis..... | 42 |
| 3.8.6 Uji F..... | 42 |
| 3.8.7 Uji t..... | 43 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN..... | 44 |
| 4.1 Deskripsi Data | 44 |
| 4.1.1 Deskripsi Responden | 44 |
| 4.2 Statistik Deskriptif | 47 |
| 4.2.1 Uji Validitas | 47 |
| 4.2.2 Uji Reliabilitas | 51 |
| 4.3 Pengujian Kualitas Data..... | 51 |
| 4.3.1 Uji Normalitas..... | 51 |
| 4.3.2 Uji Multikolinearitas | 52 |
| 4.3.3 Uji Heteroskedastisitas..... | 53 |
| 4.4 Analisis Regresi Linear Berganda..... | 54 |
| 4.5 Uji Koefisien Determinasi R^2 | 56 |
| 4.6 Uji Hipotesis | 57 |
| 4.6.1 Uji F..... | 57 |

| | |
|--|-----------|
| 4.6.2 Uji t..... | 58 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 61 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 61 |
| 5.2 Keterbatasan Penelitian..... | 61 |
| 5.3 Saran..... | 62 |
| DAFTAR REFERENSI | 64 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|-----------------------------------|----|
| Gambar 2.1 | Kerangka Pemikiran | 29 |
| Gambar 4.1 | Analisis Grafik P-Plot..... | 52 |
| Gambar 4.2 | Analisis Grafik Scatterplot | 54 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 4.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 45 |
| Tabel 4.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Umur | 45 |
| Tabel 4.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 46 |
| Tabel 4.4 | Karakteristik Responden Berdasarkan Status | 46 |
| Tabel 4.5 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 47 |
| Tabel 4.6 | Pengujian Validitas Variabel Kemanfaatan NPWP | 48 |
| Tabel 4.7 | Pengujian Validitas Variabel Pemahaman Wajib Pajak | 49 |
| Tabel 4.8 | Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan..... | 49 |
| Tabel 4.9 | Pengujian Validitas Variabel Sanksi Perpajakan | 50 |
| Tabel 4.10 | Pengujian Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi..... | 50 |
| Tabel 4.11 | Hasil Uji Reliabilitas | 51 |
| Tabel 4.12 | Hasil Uji Multikolinearitas..... | 53 |
| Tabel 4.13 | Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda | 55 |
| Tabel 4.14 | Hasil Uji R^2 | 56 |
| Tabel 4.15 | Anova | 57 |
| Tabel 4.16 | Hasil Uji t | 58 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|------------|--|----|
| Lampiran 1 | Kuesioner..... | 67 |
| Lampiran 2 | Hasil Jawaban Kuesioner Responden | 70 |
| Lampiran 3 | Hasil Uji Validitas Variabel Kemanfaatan NPWP | 72 |
| Lampiran 4 | Hasil Uji Validitas Variabel Pemahaman Wajib Pajak | 72 |
| Lampiran 5 | Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan..... | 73 |
| Lampiran 6 | Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Perpajakan..... | 73 |
| Lampiran 7 | Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi..... | 74 |
| Lampiran 8 | Biodata..... | 75 |