

**ANALISIS SOSIALISASI PERPAJAKAN, PELAYANAN
FISKUS DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI USAHAWAN DI KPP PRATAMA METRO
LAMPUNG**

SKRIPSI

OLEH :

MONIQUE PRITA YUDISTIRA

1113700785



**PROGAM STUDI S1 AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JANUARI 2018**

**ANALISIS SOSIALISASI PERPAJAKAN, PELAYANAN
FISKUS DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI USAHAWAN DI KPP PRATAMA METRO
LAMPUNG**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi**

MONIQUE PRITA YUDISTIRA

1113700785



PROGAM STUDI S1 AKUNTANSI

JAKARTA

JANUARI 2018

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

ANALISIS SOSIALISASI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI USAHAWAN DI KPP PRATAMA METRO LAMPUNG

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

Jakarta, 25 Januari 2018



Yudistira Prita Yudistira

1113700785

PERSETUJUAN PEMBIMBING

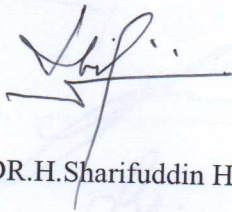
Skripsi dengan judul:

ANALISIS SOSIALISASI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI USAHAWAN DI KPP PRATAMA METRO LAMPUNG

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 DR.H.Sharifuddin Husen, M.Ak, M.Si, Ak.CA 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, 25 Januari 2018

Pembimbing



DR.H.Sharifuddin Husen, M.Ak, M.Si, Ak.CA

Kepala Prodi S-1 Akuntansi



Siti Almurni SE., M.Ak


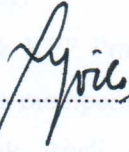
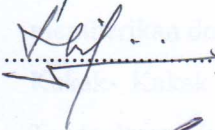
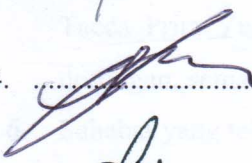
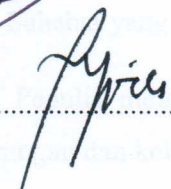
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**ANALISIS SOSIALISASI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS DAN
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI USAHAWAN DI KPP
PRATAMA METRO LAMPUNG**

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Prodi
S-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 25 Januari
2018 dengan nilai **B**

Panitia Ujian Skripsi

1.  ; Siti Almurni SE., M.Ak
(Kepala Prodi S-1 Akuntansi)
2.  ; Rahmat Yuliansyah, SE.Ak., M. Ak., CA
(sekretaris Prodi S-1 Akuntansi)
3.  ; DR.H.Sharifuddin Husen, M.Ak, M.Si, Ak.CA
(Pembimbing)
4.  ; Drs. Ngabdullah, Ak. MM
(Anggota Penguji)
5.  ; Rahmat Yuliansyah, SE.Ak., M. Ak., CA
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi (SE), Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

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

1. Bapak DR.H.Sharifuddin Husen, M.Ak, M.Si, Ak.CA selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak- bapak dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk prosesi sidang skripsi. Terima kasih untuk saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Pihak KPP Pratama Metro Lampung yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.
4. Bapak Rusli dan Ibu A Tindarwati (selaku orang tua) yang selalu memberikan doa dan dukungannya untuk penulis.
5. Kakak- Kakak dan Adik-adikku Rio Rizki Desviansyah, Desta Yudistira, Tacca Prita Yudistira, dan Al Ghifari Yudistira yang selalu memberikan dorongan, semangat dan dukungan untuk terus berkembang.
6. Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kelemahan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 25 Januari 2018

Monique Prita Yudistira

113700785

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUNLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama :	Monique Prita Yudistira
NPM:	1113700785
Program Studi:	S-1 Akuntansi
Jenis Karya:	Skripsi

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

Analisis Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan Di KPP Pratama Metro Lampung

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/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: Lampung

Pada tanggal: 22 Januari 2018

Yang menyatakan,

Monique Prita Yudistira

ABSTRAK

Nama: Monique Prita Yudistira

NPM: 1113700785

Program Studi: S-I Akuntansi

Judul: Analisis Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan Di KPP Pratama Metro Lampung

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis gambaran sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan di lingkungan KPP Pratama Metro Lampung.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian univariant. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi usahawan yang terdaftar sampai tahun 2016. Sampel ditentukan berdasarkan purpose sampling, dengan jumlah sample sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi usahawan. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner dan pengumpulan data sekunder .

Hasil penelitian menyatakan bahwa dari sosialisasi yang dilakukan di KPP Pratama Metro tahun 2015, sebanyak 46 orang atau 46% berhasil dan sebanyak 54 orang atau 54% tidak berhasil, sebanyak 54 orang atau 54% puas terhadap pelayanan fiskus dan sebanyak 46 orang atau 46% tidak puas terhadap pelayanan fiskus di KPP Pratama Metro dan sebanyak 49 orang atau 49% masuk kedalam kategori wajib pajak yang patuh dan sebanyak 51 orang atau 51% masuk kedalam kategori yang tidak patuh.

Kata Kunci: Sosialisai Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

Nama : Monique Prita Yudistira

NPM: 1113700785

Study Program : S-I Akuntansi

**Title : Analysis of Taxation Socialization, Fiscal Services And
Compliance Individual Taxpayer Entrepreneurs In KPP Pratama
Metro Lampung**

This study aims to analyze the image of taxation socialization, tax service and taxpayer compliance private entrepreneurs in the environment KPP Pratama Metro Lampung.

This research uses univariate research type. The population of this study are all taxpayers of private entrepreneurs registered until 2016. The sample is determined by purposive sampling, with the number of samples are 100 taxpayers of private entrepreneurs. The data used in this research are primary and secondary data. Techniques of collecting data using questionnaires and secondary data collection.

The result of research stated that from the socialization has been done in KPP Pratama Metro 2015, 46 people or 46% succeeded and 54 people or 54% did not succeed, 54 people or 54% were satisfied with fiscal services and 46 people or 46% are unsatisfied with fiscal services in KPP Pratama Metro and as many as 49 people or 49% into the category of compliant taxpayers and as many as 51 people or 51% into the non-compliance category.

Keywords: Taxation Socialization, Fiscal Services, and Taxpayer Compliance.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Kegunaan Penelitian.....	5
1.4.1. Manfaat Teoritis	6
1.4.2. Manfaat Praktis	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. Review Hasil Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Landasan Teori	10
2.2.1. Pengertian Pajak.....	10

2.2.2. Fungsi Pajak	13
2.2.3. Jenis Pajak	15
2.2.4. Wajib Pajak	14
2.2.5. Asas Pemungutan Pajak	18
2.2.6. Sosialisasi/ Penyuluhan Pajak	22
2.2.7. Pelayanan Fiskus	25
2.2.8. Teori Kepatuhan Wajib Pajak	26
2.2.9. Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.....	28
2.2.10. Permasalahan Dalam Kepatuhan Wajib Pajak.....	31
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1. Waktu dan Tempat Penelitian	34
3.2. Definisi Operasional Variabel.....	34
3.2.1. Kepatuhan Wajib Pajak	34
3.2.2. Sosialisasi Perpajakan	35
3.2.3. Pelayanan Fiskus	35
3.3. Populasi dan Sampel	37
3.4. Jenis dan Sumber Data	39
3.5. Metode Pengumpulan Data	39
3.6. Metode Analisis	40
3.6.1. Pengolahan Data.....	40
3.6.2. Analisis Data	40
3.6.3. Uji Reabilitas	41
3.6.4. Uji Validitas	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1. Tempat dan Waktu Penelitian	42
4.2. Karakteristik Responden	42
4.3. Hasil Uji Validitas da Reliabilitas.....	44
4.4. Hasil Analisis Data.....	46
4.5. Pembahasan.....	48
4.5.1 Sosialisasi Perpajakan	48
4.5.2 Pelayanan Fiskus.....	48
4.5.3 Kepatuhan Wajib Pajak.....	49
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	 50
5.1. Simpulan	50
5.2. Saran.....	51
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	52
 REFERESNI	 52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis	20
Gambar 4.1. Diagram Jenis Kelamin	29
Gambar 4.2. Diagram Usia.....	30
Gambar 4.3. Diagram Pendidikan.....	31
Gambar 4.4. Diagram Hasil Analisis Data Variabel Siosialisasi	33
Gambar 4.5. Diagram Hasil Analisis Data Variabel Pelayanan Fiskus	34
Gambar 4.6. Diagram Hasil Analisis Data Variabel Kepatuhan.....	34

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Definisi Operasional Variabel	23
Tabel 4.1.	Uji Validitas dan Reabilitas Kuesioner Pelayanan Fiskus	32
Tabel 4.2.	Uji Validitas Kuesioner Kepatuhan	32
Tabel 4.3.	Uji Reabilitas Kuesioner Kepatuhan.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Hasil Tabulasi Olah Data

Lampiran 3 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian

Lampiran 4 Lembar Konsultasi