

**PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, MANFAAT NPWP,
KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA WP OP DI
WILAYAH CAKUNG DUA JAKARTA TIMUR**

SKRIPSI

OLEH

ESRA BR SITUMORANG

1114700411



**PROGRAM STUDI STRATA-1 AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2018**

**PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, MANFAAT NPWP,
KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA WP OP DI
WILAYAH CAKUNG DUA JAKARTA TIMUR**

SKRIPSI

OLEH

ESRA BR SITUMORANG

1114700411



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI STRATA-1 AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA**

2018

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, MANFAAT NPWP, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA WP OP DI WILAYAH CAKUNG DUA JAKARTA TIMUR

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 bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 20 Januari 2018



1114700411

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

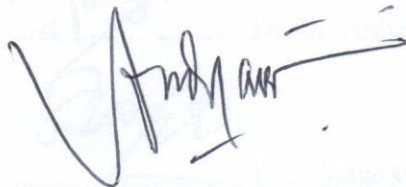
PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, MANFAAT NPWP, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA WP OP DI WILAYAH CAKUNG DUA JAKARTA TIMUR

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 Kus Tri Andyarini, SE, M.Si, CSRS 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, 20 Januari 2018

Pembimbing,

Kepala Prodi S –1 Akuntansi,



Kus Tri Andyarini, SE, M.Si, CSRS



Siti Almurni, S.E., M.Ak


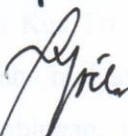
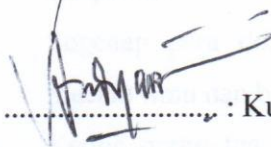

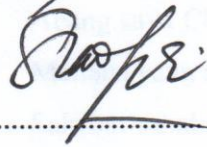
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, MANFAAT NPWP, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA WP OP DI WILAYAH CAKUNG DUA JAKARTA TIMUR

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Prodi S-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal **8 Februari 2018** dengan nilai **B**

Panitia Ujian Skripsi

1.  : Siti Almurni, SE., M.Ak.
(Kepala Prodi S – 1 Akuntansi)
2.  : Rahmat Yuliansyah, SE., M.Ak.
(Sekretaris Prodi S – 1 Akuntansi)
3.  : Kus Tri Andyarini, SE, M.Si, CSRS.
(Pembimbing)
4.  : Dr. M. Anhar, Ak, M.Sc
(Ketua Penguji)
5.  : Uun Sunarsih, SE, M.Si, CSRS
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yesus Kristus, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, 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, penulis sampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Drs. Agustian Burda, BSBA, MBA selaku Ketua Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta.
2. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, Msc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
3. Ibu Siti Almurni, SE., M.Ak., selaku Kepala Prodi S-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
4. Ibu Kus Tri Andyarini, SE, M.Si, CSRS, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan bimbingan, dorongan dan pengarahan kepada penulis dalam pembuatan skripsi ini.
5. Segenap para dosen STEI Indonesia yang telah memberikan berbagai macam ilmu dan bimbingan selama proses menyelesaikan studi.
6. Kedua orang tua saya, M. Situmorang dan D. Br Panjaitan yang selalu memberikan semangat serta dorongan moril dan materil untuk saya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Abang saya Chailendra dan Shalmon, adik saya Ester, serta kakak ipar saya Meliana yang selalu mendoakan dalam skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat saya Kristina Rumbiak, Novita Dhini, Yutri Forma Dewi, dan Florencia Liona, yang selalu memberikan semangat. Terimakasih telah menemani suka dan duka selama masa perkuliahan

9. Teman-teman gereja saya sekaligus teman komsel Jessica Kristi, Maria Yohanes, Alinda Sinaga, Ika dan Jean yang telah mendoakan dan menyemangati dalam penyusunan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan Sulis Setyawati, Novita Dhini, Yutri Forma, Floren, dan Retno Amalia yang telah mendukung satu sama lain agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
11. Para responden terkhusus orang-orang gereja, para tetangga, dan teman-teman yang sudah bekerja telah meluangkan waktunya untuk menjadi responden penelitian.
12. Dan semua pihak yang telah membantu, mendukung, dan mendoakan dalam penyusunan skripsi ini, yang tidak bias disebutkan satu persatu .

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

Jakarta, 20 Januari 2018

Esra Br Situmorang
1114700411

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN

PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda-tangan dibawah ini :

Nama : Esra Br Situmorang
NPM : 114700411
Program Studi : Akuntansi- S1
Jenis Karya : Skripsi

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

PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, MANFAAT NPWP, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA WP OP DI WILAYAH CAKUNG DUA JAKARTA TIMUR

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengolah 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 : 20 Januari 2018

Yang menyatakan,

Esra Br Situmorang

ABSTRAK

Nama : Esra Br Situmorang
NPK : 1115700411
Program Studi : S-1 Akuntansi
Judul : Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Manfaat NPWP, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Manfaat NPWP, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif pendekatan kuantitatif, yang diukur dengan menggunakan metode berbasis regresi linier berganda dengan SPSS 22. Objek dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Cakung dua . Sedangkan Sampel penelitian ini ditentukan dengan metode *Convenience Sampling* dengan data pemahaman wajib pajak, manfaat npwp, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak orang pribadi di wilayah cakung dua sehingga diperoleh sampel berjumlah 100 sampel. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh KPP Pratama Cakung dua.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak, manfaat npwp, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak karena nilai F hitung $>$ F tabel ($40,500 > 2,470$) dan tingkat signifikan $<$ 0,05 ($0,000 < 0,05$). Sedangkan secara parsial menunjukkan bahwa:(1) Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang ditunjukkan dengan nilai t hitung $>$ t tabel ($5,465 > 1,985$) dengan signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05. (2) Manfaat NPWP tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang ditunjukkan dengan nilai t hitung $<$ t tabel ($0,875 < 1,985$) dengan signifikan 0,382 lebih besar dari 0,05. (3) Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang ditunjukkan dengan nilai t hitung $<$ t tabel ($1,355 < 1,985$) dengan signifikan 0,179 lebih besar dari 0,05. (4) Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang ditunjukkan dengan nilai t hitung $>$ t tabel ($5,687 > 1,985$) dengan signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05

Kata kunci : Pemahaman Wajib Pajak, Manfaat NPWP, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

Name : Esra Br Situmorang
NPK : 1115700411
Study Program : S-1 Accounting
Title : Effect of Taxpayer Understanding, NPWP Benefits, Service Quality, and Tax Sanctions.

This study aims to analyze the effect of Taxpayer Understanding, Benefits NPWP, Service Quality and Tax Sanctions.

This research uses descriptive research type of quantitative approach, as measured by using multiple linear regression method with SPSS 22. Object in this research is Individual Taxpayer in Cakung Region two. While the sample of this study is determined by Convenience Sampling method with data understanding of taxpayers, npwp benefits, service quality, tax sanctions and taxpayer compliance on individual taxpayers in the area cakung two so that the sample obtained amounted to 100 samples. The type of data used is the primary data obtained KPP Pratama Cakung two.

The results showed that the understanding of taxpayers, npwp benefits, service quality and tax sanctions simultaneously affect taxpayer compliance due to $F_{count} > F_{table}$ ($40,500 > 2,470$) and significant level < 0.05 ($0.000 < 0,05$). While partially indicated that: (1) Taxpayer understanding has a significant effect on Taxpayer Compliance which is indicated by $t_{count} > t_{table}$ ($5,465 > 1,985$) with significant 0.000 less than $0,05$. (2) The benefits of NPWP have no significant effect on Taxpayer Compliance which is shown by $t_{count} < t_{table}$ ($0,875 < 1,985$) with significant $0,382$ bigger than $0,05$. (3) Service Quality has no significant effect to Taxpayer Compliance which is shown by $t_{count} < t_{table}$ ($1,355 < 1,985$) with significant $0,179$ bigger than $0,05$. (4) Taxation sanction has significant effect to Taxpayer Compliance which is indicated by $t_{count} > t_{table}$ ($5,687 > 1,985$) with significant 0.000 less than $0,05$

Keywords: Taxpayer Understanding, NPWP Benefit, Service Quality, Tax Sanction 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..... | vii |
| ABSTRAK | viii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian..... | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 3 |
| 1.3 Spesifikasi Masalah..... | 4 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 4 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 6 |
| 2.1 Review Penelitian Terdahulu | 6 |
| 2.2 Kerangka Teori..... | 11 |
| 2.2.1 Pengertian Pajak..... | 11 |
| 2.2.2 Kepatuhan Wajib Pajak..... | 12 |
| 2.2.3 Pemahaman Wajib Pajak | 14 |
| 2.2.4 Manfaat NPWP | 16 |
| 2.2.5 Kualitas Pelayanan | 17 |
| 2.2.6 Sanksi Perpajakan | 20 |
| 2.3 Hubungan antar Variabel | 22 |
| 2.3.1 Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak..... | 22 |
| 2.3.2 Pengaruh Manfaat NPWP terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | 23 |
| 2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | 23 |
| 2.3.4 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | 24 |
| 2.4 Kerangka Konseptual Penelitian | 25 |
| BAB III METODE PENELITIAN... .. | 26 |
| 3.1 Objek dan Waktu Penelitian..... | 26 |
| 3.1.1 Objek Penelitian | 26 |
| 3.1.2 Waktu Penelitian | 26 |

| | |
|---|-----------|
| 3.2 Strategi Penelitian | 26 |
| 3.3 Populasi dan Sampel | 2 |
| 3.4 Defenisi dan Operasional Variabel | 2 |
| 3.4.1 Variabel <i>Dependend</i> | 28 |
| 3.4.2 Variabel <i>Independend</i> | 29 |
| 3.4.2.1 Pemahaman Wajib Pajak (X1) | 29 |
| 3.4.2.2 Manfaat NPWP (X2) | 30 |
| 3.4.2.3 Kualitas Pelayanan (X3) | 30 |
| 3.4.2.4 Sanksi Perpajakan | 3 |
| 3.5 Metode Analisis Data | 32 |
| 3.5.1 Statistik Deskriptif | 32 |
| 3.5.2 Uji Instrumen Data | 33 |
| 3.5.2.1 Uji Validitas | 33 |
| 3.5.2.1 Uji Realibilitas | 33 |
| 3.5.3 Uji Asumsi Klasik | 33 |
| 3.5.3.1 Uji Normalitas | 33 |
| 3.5.3.2 Uji Multikolinieritas | 34 |
| 3.5.3.3 Uji Heterokedastisitas | 35 |
| 3.5.3.4 Uji Autokorelasi | 3 |
| 3.5.4 Uji Hipotesis | 35 |
| 3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda | 35 |
| 3.5.4.2 Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>) | 36 |
| 3.5.4.3 Uji Signifkansi Parsial (Uji t) | 36 |
| 3.5.4.4 Uji Signifikansi Simultan (Uji F) | 37 |
| BAB IV ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN | 38 |
| 4.1 Deskripsi Data Umum | 38 |
| 4.2 Hasil Deskriptif Tanggapan Responden | 41 |
| 4.3 Analisis Data dan Pengujian Hipotesis | 48 |
| 4.3.1 Hasil Deskriptif | 48 |
| 4.3.2 Hasil Uji Instrumen | 50 |
| 4.3.2.1 Hasil Uji Validitas | 50 |
| 4.3.2.2 Hasil Uji Reabilitas | 53 |
| 4.3.3 Uji Asumsi Klasik | 55 |
| 4.3.3.1 Uji Normalitas | 55 |
| 4.3.3.2 Uji Multikolinieritas | 56 |
| 4.3.3.3 Uji Heteroskedastisitas | 57 |
| 4.3.3.4 Uji Autokorelasi | 58 |
| 4.3.4 Pengujian Hipotesis | 59 |
| 4.3.4.1 Regresi Linear Berganda | 59 |
| 4.3.4.2 Koefisien Determinasi (R ²) | 61 |
| 4.3.4.3 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t) | 61 |
| 4.3.4.4 Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F) | 64 |

| | |
|--|-----------|
| 4.4 Hasil Pembahasan | 66 |
| 4.4.1 Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.. | 66 |
| 4.4.2 Pengaruh Manfaat NPWP terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | 66 |
| 4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | 67 |
| 4.4.4 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | 68 |
| | |
| BAB V SIMPULAN | 69 |
| 5.1 Simpulan | 69 |
| 5.2 Saran..... | 70 |
| 5.5 Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya | 71 |
| | |
| DAFTAR REFERENSI | 72 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 38 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 39 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan..... | 39 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan | 40 |
| Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Pemahaman Wajib Pajak (X1) | 41 |
| Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Manfaat NPWP (X2) | 43 |
| Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X3) | 45 |
| Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Sanksi Perpajakan (X4) | 46 |
| Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak (Y)..... | 47 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Statistik Deskriptif..... | 49 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Pemahaman Wajib Pajak (X1)..... | 50 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Manfaat NPWP (X2)..... | 51 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X3) | 52 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Sanksi Perpajakan (X4)..... | 52 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y) | 53 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas | 54 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas | 55 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinearitas..... | 56 |
| Tabel 4.19 Hasil Uji Autokorelasi | 58 |
| Tabel 4.20 Hasil Regresi Linear Berganda | 59 |
| Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi | 61 |
| Tabel 4.22 Hasil Uji t..... | 62 |
| Tabel 4.23 Hasil Uji F..... | 65 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian | 25 |
| Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 57 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| Lampiran 1. Kuesioner Penelitian..... | 74 |
| Lampiran 2. Skor Butir Jawaban Responden Mengenai Variabel Pemahaman Wajib Pajak (X1)..... | 80 |
| Lampiran 3. Skor Butir Jawaban Responden Mengenai Variabel Manfaat NPWP (X2)..... | 83 |
| Lampiran 4. Skor Butir Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan (X3)..... | 86 |
| Lampiran 5. Skor Butir Jawaban Responden Mengenai Variabel Sanksi Perpajakan (X4) | 89 |
| Lampiran 6. Skor Butir Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)..... | 92 |
| Lampiran 7. Output SPSS | 95 |
| Lampiran 8. Surat Pernyataan Riset..... | 104 |
| Lampiran 9. Bio Data Peneliti..... | 105 |
| Lampiran 10. Lembar Konsultasi..... | 106 |