

PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK,
PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK

SKRIPSI



Aris

1114600162

PROGRAM STUDI STARATA-1 AKUNTANSI
JURUSAN AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
AGUSTUS 2018

**PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK,
PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**



SKRIPSI

Aris

1114600162

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

JAKARTA

AGUSTUS 2018

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

“PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUAHAN WAJIB PAJAK (STUDI EMPIRIS PADA KPP PULO GADUNG JAKARTA TIMUR)”

Yang disusun untuk melengkapi sebagai persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Strata-1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIE)- Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi yang sudah dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan, dilingkungan STIE dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi atau plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 15 Agustus 2018



NPK :1114600162

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

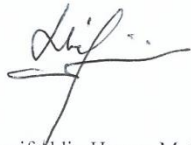
Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

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 dibawah bimbingan Dr. Sharifuddin Husen, Ak. M.Si, M.Ak dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata 1 Akuntansi, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada program Studi Strata 1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta

Jakarta, 15 Agustus 2018

Pembimbing

Kepala Program Studi S-1 Akuntansi



Dr. Sharifuddin Husen, M.Ak, M.Si, Ak, CA Dr. Lies Zulfiati, Ak, M.Si, CA



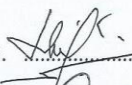

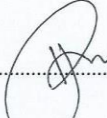
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

“PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, PELAYANAN FISKUS DANK SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK”

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 15 Agustus 2018 dengan nilai **B**

Panitia Ujian Skripsi

1.  : Dr. Lies Zulfiati, Ak, M.Si, CA
(Kepala Prodi S-1 Akuntansi)
2.  : Siti Almurmi, SE., M.Ak
(Sekretaris Prodi S-1 Akuntansi)
3.  : Dr. Sharifuddin Husen, M.Ak, M.Si, Ak, CA
(Dosen Pembimbing)
4.  : Uun Sunarsih, SE, M.Si, CSRS
(Anggota Penguji)
5.  : Krisnando, SE, M.Ak
(Anggota Penguji)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Aris
NPM : 1114600162
Program Studi : Akuntansi
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 saya yang berjudul :

“PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, PELAYANAN FISKUS DANK SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK”

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti Nonekslusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesiaberhak menyimpan, mengahlimedia/format-kan, mengola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 15 Agustus 2018

Yang Menyatakan



Aris

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi 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 segala macam kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Dr. Sharifuddin Husen, Ak, M.Si, M.Ak selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini, serta motivasi, kesabaran dan kebijaksanaan yang diberikan selama proses bimbingan
2. Bapak dan Ibu selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk prosesi sidang skripsi. Terima kasih untuk saran dan kritikan selama proses siding
3. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan bantuan baik dukungan material maupun nonmaterial dengan segala kesabaran dan perhatian yang sangat berarti bagi peneliti.
4. Bapak Sahid Raharjo yang telah memberikan saya tutorial melalui video di youtube tentang cara mengolah data dengan menggunakan system SPSS 22
5. Teman-teman semasa perkuliahan yang telah banyak membantu dan memberikan semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini dan;
6. Segenap dosen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) atas ilmu dan bimbingan yang telah diberikan selama menyelesaikan studi.

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

ABSTRAK

Nama : Aris
NPM : 1114600162
Program Studi : S-1 Akuntansi
Judul : Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris di KPP Pulo Gadung)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari Pengetahuan Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib. Penelitian ini dilakukan di KPP Pulo Gadung di Jakarta Timur. Penelitian sampel dengan teknik Purposive Sampling, dengan jumlah responden sebanyak 40 wajib pajak. Jenis data dari penelitian ini adalah kuantitatif, dan sumber data dari penelitian ini adalah data primer. Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang disebar kepada wajib pajak sebagai respondenya. Adapun untuk pengukuranya menggunakan skala ordinal yaitu dengan menggunakan modifikasi skala likert. Setelah hasil kuesioner di dapatkan, data tersebut diolah melalui software SPSS 22.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Pengetahuan Wajib Pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan untuk Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak tidak berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil uji nilai *R Square* dalam penelitian ini mengindikasikan bahwa variabel Pengetahuan Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dapat mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 56,8%, sedangkan sisanya sebesar 43,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini.

Kata Kunci : Pengetahuan, Pelayanan, Sanksi, Kepatuhan

ABSTRACT

Name : Aris
NPM : 1114600162
Study Program : Bachelor of Accounting
Title : Effect of Taxpayer Knowledge, Fiscus Service and Tax Sanctions on Taxpayer Compliance (Empirical Study on Pulo Gadung Tax Office)

This study aims to determine the effect of taxpayer knowledge, fiscal services and tax sanctions on compulsory compliance. This research was conducted at Pulo Gadung KPP in East Jakarta. Sample research using purposive sampling technique, with the number of respondents as many as 40 taxpayers. The type of data from this study is quantitative, and the data source from this study is primary data. Data collection methods using questionnaires distributed to taxpayers as respondents. As for the measurement using ordinal scale that is by using a likert scale modification. After the results of the questionnaire were obtained, the data was processed through SPSS 22 software.

The results of this study indicate that taxpayer knowledge partially has a positive and significant effect on taxpayer compliance. Whereas for Fiscal Services and Tax Sanctions do not have a positive effect on taxpayer compliance. The results of the R Square value test in this study indicate that the Taxpayer Knowledge variable, Fiscus Service can affect the Taxpayer Unit by 56.8%, while the remaining 43.2% is influenced by other variables not found in this study.

Keywords: Knowledge, Service, Sanctions, Compliance

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	ii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	8
2.1 Review Hasil Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.1 Pengertian Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)	12
2.2.2 Pengetahuan Wajib Pajak	23
2.2.3 Pelayanan Fiskus.....	24
2.2.4 Sanksi Pajak.....	27
2.2.5 Kepatuhan Wajib Pajak	30
2.3 Hubungan antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis	31
2.3.1 Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	31
2.3.2 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	32
2.3.3 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	32
2.4 Kerangka Konseptual	33
BAB 3 PROSEDUR PENELITIAN	35
3.1 Objek dan Waktu Penelitian.....	35

3.2 Strategi dan Metode Penelitian	35
3.2.1 Strategi Penelitian.....	35
3.2.2 Metode Penelitian.....	35
3.3 Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	35
3.3.1 Variabel Dependen (Y).....	35
3.3.2 Variabel Independen (X)	35
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	36
3.4.1 Populasi Penelitian.....	36
3.4.2 Sampel Penelitian	36
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.5.1 Pengukuran Variabel Penelitian.....	37
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	38
3.5.3 Pengujian Instrumen Penelitian	40
3.6 Metode Analisa Data.....	41
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif	41
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	41
3.7 Uji Hipotesis.....	43
3.7.1 Uji Koefisien Determinasi	43
3.7.2 Uji Statistik t.....	44
BAB 4 ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN	35
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	35
4.1.1 Sejarah KPP Pratama Jakarta Pulo Gadung.....	35
4.1.2 Visi dan Misi Direktorat Jendral Pajak	46
4.1.3 Tata Letak Ruangan	46
4.2 Analisis Deskriptif.....	47
4.2.1 Deskripsi Objek Penelitian	47
4.3 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	55
4.3.1 Uji Validitas.....	55
4.3.2 Uji Realibilitas	58
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	59

4.3.4 Uji Hipotesis.....	62
4.3.5 Uji Koefisien Determinasi	64
4.3.6 Uji Statistik t (Parsial).....	65
4.4 Interpretasi Hasil Penelitian.....	67
BAB 5 SIMPULAN	46
5.1 Simpulan	46
5.2 Saran.....	71
5.3.1 Keterbatasan.....	72
5.3.2 Pengembangan	72
DAFTAR REFRENSI.....	73