

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS, KESADARAN
WAJIB PAJAK, DAN SANKSI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI**

**(Kajian Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di
Wilayah KPP PRATAMA JAKARTA TIMUR)**

SKRIPSI

SOPIAH

1112000251



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

2018

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS, KESADARAN
WAJIB PAJAK, DAN SANKSI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI**

**(Kajian Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di
Wilayah KPP PRATAMA JAKARTA TIMUR)**

SKRIPSI

SOPIAH

1112000251



**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 PELAYANAN FISKUS, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

**(Kajian Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah KPP Pratama
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. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 3 Agustus 2018



Sopiah

NPM 1112000251

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

PENGARUH PELAYANAN FISKUS, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

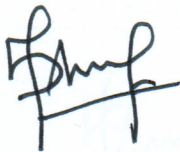
**(Kajian Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah KPP Pratama
Jakarta Timur)**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) di Program Studi Strata 1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Juniarti, SE., M.Ak. dan diketahui oleh Kepala Prodi Studi Strata 1 Akuntansi, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi Strata-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

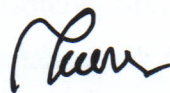
Jakarta, 3 Agustus 2018

Pembimbing,

Kepala Prodi S-1 Akuntansi,



Juniarti, SE., M.Ak.



Dr. Lies Zulfati, S.E., M.Si., Ak., CA

HALAMAN PENGESAHAN

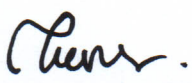
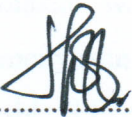
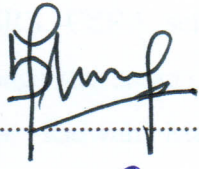
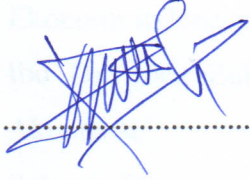
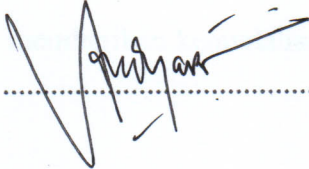
Skripsi dengan judul :

PENGARUH PELAYANAN FISKUS, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

**(Kajian Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah KPP Pratama
Jakarta Timur)**

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program S-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 23 Agustus 2018 dengan nilai B.

Panitia Ujian Skripsi

1.  ; Dr. Lies Zulfiati, S.E., M.Si., Ak., CA
(Kepala Prodi S-1 Akuntansi)
2.  ; Siti Almurni, SE., M.Ak.
(Sekertaris Prodi S-1 Akuntansi)
3.  ; Juniarti, SE., M.Ak.
(Pembimbing)
4.  ; M. Hasbi, S.E., Ak., CA., M.Ak
(Anggota Penguji)
5.  ; Kus Tri Andyarini, S.E., M.Si., CSRS, CSRA
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya, serta tak lupa shalawat serta salam selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Pengaruh Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Kajian Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah KPP Pratama Pulo Gadung Jakarta Timur).

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Program Strata-1 pada Fakultas Ekonomi, Jurusan Akuntansi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

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. Ibu Juniarti, SE., M.Ak. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam menyusun skripsi ini.
2. M. Hasbi, S.E., Ak., CA., M.Ak dan Kus Tri Andyarini, S.E., M.Si., CSRS, CSRA selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Drs. Ridwan Maronrong, M.sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia
4. Ibu Dr. Lies Zulfiati, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Ketua Prodi S1 Akuntansi
5. Seluruh Dosen dan Staf serta Sarana dan Fasilitas di STEI yang telah memberikan kemudahan penulis dalam proses belajar mengajar di kampus.

6. Seluruh Staff Direktorat Jendreal Pajak Kantor Wilayah DJP Jakarta Timur dan KPP Pratama Pulo Gadung Jakarta Timur yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang penulis perlukan.
7. Keluarga tersayang yaitu *Mama* Kasmini, *Bapak* Ismail Dzalil, *Suami Tercinta* Adepian Triyanto yang tak pernah berhenti memberikan doa dan dukungan yang luar biasa kepada penulis agar tetap selalu semangat dalam mengerjakan skripsi, serta Anakku tercinta, *Dedek* Adeeva Syakira Azni yang selalu menjadi penyemangat penulis untuk menyelesaikan studi Strata-1.
8. Sahabat-sahabat tersayang yang selalu mendukung dan mengisi hari-hari selama kuliah di STEI, dengan penuh canda dan tawa : Rista Septiana, Galang Balung Insan, Neni Mulyani, Heriyanti, Fariadi, dan Isabeserta teman teman lainnya di Kelas C Reguler Malam yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
9. Semua pihak yang telah banyak berpartisipasi dalam memberikan dukungan untuk penulis.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang terbaik untuk mereka, aamiin. Untuk itu, besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan mohon maaf atas segala kekurangan yang ada.

Jakarta, 3Agustus 2018

SOPIAH

1112000251

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Sopiah
NPM : 1112000251
Program Studi : S-1 Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

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

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI**

**(Kajian Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah KPP Pratama
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 : 3 Agustus 2018

Yang menyatakan,

Sopiah

Sopiah
1112000251

Dosen Pembimbing :
Juniarti, SE., M.Ak.

Program Studi S-1 Akuntansi

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI
(Kajian Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah KPP Pratama
Jakarta Timur)**

ABSTRAK

Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Wilayah KPP Pratama Jakarta Timur.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian yang menggunakan metode kuantitatif dengan bentuk penelitian survei. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Atau data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli. Data primer dalam penelitian ini berupa jawaban dan kuisioner yang dibagikan kepada responden. Penelitian ini diukur dengan menggunakan metode berbasis regresi linear berganda dengan SPSS 22. Sampel penelitian ini adalah 100 Wajib Pajak Orang Pribadi yang melapor pajak di wilayah KPP Pratama Jakarta Timur. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah secara non probabilitas yaitu convenience sampling. Convenience sampling merupakan metode pengambilan sampel yang dilakukan dengan memilih sampel secara bebas sekehendak peneliti. Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t dan uji f.

Hasil Penelitian membuktikan bahwa 1) pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan pajak, 2) kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan pajak, 3) sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan pajak, 4) pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan pajak.

Kata Kunci: Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Sopiah
1112000251

Dosen Pembimbing :
Juniarti, SE., M.Ak.

Program Studi S-1 Akuntansi

**THE EFFECT OF FISCUS SERVICES, TAX MANDATORY
AWARENESS AND TAXATION SANCTIONS ON COMPLIANCE WITH
PERSONAL TAX COMPLIANCE
(Kajian Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah KPP Pratama
Jakarta Timur)**

ABSTRACT

Taxpayer Compliance is a condition where taxpayers fulfill all tax obligations and carry out their taxation rights. This study aims to determine whether the tax authorities' service, taxpayer awareness, and taxation sanctions together influence the compliance of individual taxpayers in the East Jakarta KPP Pratama Region.

This research is a type of research that uses quantitative methods with survey research forms. Data sources used in this study are primary data. Or data obtained directly from the original source. The primary data in this study are answers and questionnaires distributed to respondents. This study was measured using a method based on multiple linear regression with SPSS 22. The sample of this study was 100 individual taxpayers who reported tax in the KPP Pratama area of East Jakarta. The sampling method used in this study is non-probability, namely convenience sampling. Convenience sampling is a sampling method that is done by selecting the sample freely as the researcher wishes. Testing the hypothesis using the t test and f test.

The results of the study show that 1) the service of tax authorities does not affect individual taxpayer compliance in reporting taxes, 2) awareness of taxpayers does not affect individual taxpayers' compliance in reporting taxes, 3) taxation sanctions do not affect individual taxpayers' compliance in report tax, 4) service of tax authorities, awareness of taxpayers, and taxation sanctions together do not affect the compliance of individual taxpayers in reporting taxes.

***Keywords: Fiscus Celebration, Taxpayer Awareness, Tax Sanctions, and
Individual Taxpayer Compliance.***

DAFTAR ISI

	Halaman
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
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
 BAB II KAJIAAN PUSTAKA	 7
2.1 Review Hasil Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	9
2.2.1 Pengertian Pajak	9
2.2.2 Fungsi Pajak	10
2.2.3 Asas-Asas Pemungutan Pajak.....	11
2.2.4 Sistem Pemungutan Pajak.....	12

2.2.5	Kepatuhan Pajak.....	12
2.2.6	Wajib Pajak Orang Pribadi.....	13
2.2.7	Pelayanan Fiskus	15
2.2.8	Kesadaran Wajib Pajak	24
2.2.9	Sanksi Perpajakan	20
2.3	Hubungan antara Variabel Penelitian dan Pengembangan Hipotesis.....	23
2.3.1	Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	23
2.3.2	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	23
2.3.3	Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	24
2.4	Kerangka Pemikiran	25
BAB III	METODE PENELITIAN	27
3.1	Strategi Penelitian	27
3.2	Populasi dan Sampel	28
3.2.1	Populasi Penelitian	28
3.2.2	Sampel Penelitian	28
3.3	Data dan Metode Pengumpulan Data	29
3.3.1	Metode Pengumpulan Data.....	29
3.3.2	Instrumen Pengumpulan Data	30
3.3.3	Metode Pengujian Hipotesis	30
3.4	Operasional Variabel Penelitian.....	31
3.4.1	Variabel Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	31
3.4.2	Variabel Independen : Pelayanan Fiskus.....	32
3.4.3	Variabel Independen : Kesadaran Wajib Pajak	33
3.4.4	Variabel Independen : Sanksi Perpajakan	34
3.5	Metode Analisis Data.....	35
3.5.1	Analisis Statistik Deskriptif	36

3.5.2	Analisis Regresi Linier Berganda	40
3.6	Uji Asumsi Klasik	41
3.6.1	Uji Normalitas	41
3.6.2	Uji Multikolonieritas	42
3.6.3	Uji Heteroskedastisitas	41
3.7	Uji Hipotesis	43
3.7.1	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	43
3.7.2	Pengujian Secara Parsial (Uji t)	44
3.7.3	Pengujian Secara Simultan (Uji F).....	44
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1	Deskripsi Data	46
4.1.1	Deskripsi Responden	47
4.1.2	Deskripsi Variabel	47
4.2	Uji Asumsi Klasik	50
4.2.1	Uji Normalitas	51
4.2.1.1	Uji Normalitas Secara Grafik	51
4.2.1.2	Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	52
4.2.2	Uji Multikolinearitas	53
4.2.3	Uji Heteroskedastisitas	54
4.2.4	Uji Hipotesis	55
4.2.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
4.2.4.2	Uji Parsial (Uji t)	56
4.2.4.3	Uji Simultan (Uji F)	58
4.2.4.4	Koefisien Determinasi (R^2)	59
4.2.5	Hasil Penelitian	60
4.2.5.1	Pengaruh Variabel Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Melaporkan Pajak	60
4.2.5.2	Pengaruh Variabel Kesadaran Wajib Pajak	

	Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang	
	Pribadi dalam melaporkan Pajak	61
4.2.5.3	Pengaruh Variabel Pengaruh Sanksi Pajak	
	Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang	
	Pribadi dalam Melaporkan Pajak	62
4.2.5.4	Pengaruh Variabel Pengaruh Pelayanan Fiskus,	
	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengaruh	
	Kesadaran Wajib Pajak, dan Pengaruh Sanksi	
	Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	
	Orang Pribadi dalam Melaporkan Pajak	63
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	64
5.1	Simpulan	64
5.2	Saran	65
DAFTAR REFERENSI		66
LAMPIRAN		70

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Skor Skala Likert	29
Tabel 3.2 Katagori Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	36
Tabel 3.3 Katagori Variabel Pelayanan Fiskus	37
Tabel 3.4 Katagori Variabel Kesadaran Wajib Pajak	38
Tabel 3.5 Katagori Variabel Sanksi Perpajakan	39
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
Tabel 4.2 Rangkuman Descriptive Statistics	45
Tabel 4.3 Katagori Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Untuk Melaporkan Pajak	46
Tabel 4.4 Katagori Variabel Pelayanan Fiskus untuk Melayani Wajib Pajak	47
Tabel 4.6 Katagori Variabel Sanksi Perpajakan untuk Wajib Pajak	48
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas Secara Statistik	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser)	52
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	53
Tabel 4.11 Hasil Uji t	55
Tabel 4.12 Rekapitulasi Pengujian Hipotesis	56
Tabel 4.13 Hasil Uji F	57
Tabel 4.14 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	58

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	25
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas P Plot Pengaruh Pelayanan Fiskus, Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengaruh Sanksi Perpajakan	49

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuisioner Penelitian	70
Lampiran 2 Data Statistik Responden	75
Lampiran 3 Hasil Jawaban Responden	78
Lampiran 4 Deskriptif Statistik Responden	83
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik	84
Lampiran 6 Uji Hipotesis	86
Lampiran 7 Ketentuan tentang Plagiat dan Sanksi	88