

SKRIPSI

**PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KESADARAN
WAJIB PAJAK, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP
TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI
KPP PRATAMA JAKARTA PALMERAH**



UNTAR
Universitas Tarumanagara

DIAJUKAN OLEH:

NAMA: FEBRIYANA NATHANIA WANGARRY

NPM: 125140150

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

JAKARTA

2018

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : FEBRIYANA NATHANIA WANGARRY
NPM : 125140150
PROGRAM / JURUSAN : S1 / AKUNTANSI
KONSENTRASI : AKUNTANSI PERPAJAKAN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH DARI PEMAHAMAN WAJIB
PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN
PELAYANAN FISKUS TERHADAP TINGKAT
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DI KPP PRATAMA JAKARTA
PALMERAH

Jakarta, 20 April 2017

Pembimbing



(Tony Sudirgo, S.E., MM., Ak., CA)

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : FEBRIYANA NATHANIA WANGARRY
NPM : 125140150
PROGRAM / JURUSAN : S1 / AKUNTANSI
KONSENTRASI : AKUNTANSI PERPAJAKAN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB
PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN
PELAYANAN FISKUS TERHADAP TINGKAT
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DI KPP PRATAMA JAKARTA
PALMERAH

TANGGAL : 8 Mei 2018 KETUA PENGUJI:



(Sofia Prima Dewi, SE., M.Si., Ak., CA.)

TANGGAL : 8 Mei 2018 ANGGOTA PENGUJI:



(Tony Sudirgo, SE., M.M., Ak., CA.)

TANGGAL : 8 Mei 2018 ANGGOTA PENGUJI:



(Yanti, SE., M.Si., Ak., CA.)

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

**PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KESADARAN
WAJIB PAJAK, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP
TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI
KPP PRATAMA JAKARTA PALMERAH**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh pemahaman Wajib Pajak, kesadaran Wajib Pajak, dan pelayanan Fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Palmerah. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Palmerah. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 125 responden dengan metode *incidental sampling*. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Penelitian ini menggunakan *software IBM SPSS Statistic version 20*. Metode Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, statistik deskriptif, analisis regresi berganda, uji asumsi klasik, Koefisien Determinasi (R^2), uji F dan uji t. Berdasarkan hasil penelitian analisis data, diketahui bahwa pemahaman Wajib Pajak, kesadaran Wajib Pajak, dan pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: pemahaman Wajib Pajak, kesadaran Wajib Pajak, pelayanan Fiskus dan kepatuhan Wajib Pajak

The purpose of this research is to analyze the influence of the understanding of Taxpayers, Taxpayer awareness, and Fiscal services on Personal Taxpayer compliance in KPP Pratama Jakarta Palmerah. Population in this research is Taxpayer registered in KPP Pratama Palmerah. The number of samples used in this study were 125 respondents with incidental sampling method. Data collection in this study was conducted by using questionnaires. This study uses SPSS Statistic version 20 software. Data analysis method used in this research by using validity test, reliability test, descriptive statistic, multiple regression analysis, classical assumption test, Coefficient of Determination (R^2), F test and t test. Based on the results of data analysis, it is known that the understanding of Taxpayers, Taxpayer awareness, and Fiscal services have a significant positive effect on taxpayer compliance.

Keywords: *Taxpayer understanding, Taxpayer awareness, Fiscal services and Taxpayer compliance*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas segala rahmat dan karunia yang telah diberikan oleh Tuhan Yang Maha Esa sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA JAKARTA PALMERAH”** tepat pada waktunya dan sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi di Universitas Tarumanagara.

Dalam proses penyusunan dan penyelesaian skripsi ini, peneliti banyak menerima bantuan, masukan, dan kontribusi dari berbagai pihak yang tak ternilai harganya. Untuk itu, peneliti dengan tulus ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Tony Sudirgo, S.E., MM., Ak, CA selaku dosen pembimbing yang telah penuh kesadaran dan perhatian dalam meluangkan waktu, memberikan pengarahan, saran, dan masukan serta perbaikan dalam penyusunan skripsi;
2. Bapak Dr. Sawidji Widoatmodjo, S.E., MM., M.B.A selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara;
3. Bapak Hendro Lukman, S.E., MM., Ak., CPMA., CA., CPA (Aust.) selaku Ketua Jurusan S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara;
4. Seluruh staf dan dosen pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara yang telah membekali peneliti dengan ilmu pengetahuan selama perkuliahan sehingga memungkinkan tersusunnya skripsi ini;
5. Kedua orang tua peneliti yang telah memberikan dukungan, semangat, doa dan perhatian yang tulus dan tiada henti agar penyusunan skripsi ini dapat selesai pada waktunya;
6. Keluarga besar peneliti, mulai dari paman, bibi, saudara sepupu, koko dan cici khususnya untuk adik peneliti, Andrean yang telah memberikan dorongan, semangat dan doa kepada peneliti;

7. Untuk Leonardo Kevin Japri yang selalu memberikan semangat, perhatian, masukan, doa dan dorongan kepada peneliti agar peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu;
8. Teman-teman peneliti yang juga merupakan sahabat peneliti adalah Stefane, Angela, Jesslyn, Angeline, Sherly, Vivian, Melvin dan Edi yang selama ini selalu menemani peneliti dari semester 1 hingga akhir kuliah di Universitas Tarumanagara dalam keadaan suka dan duka, memberikan peneliti bantuan dan masukan serta dorongan dalam proses penyusunan skripsi;
9. Sahabat peneliti lainnya, Ardita, Cynthia, Nadya, Evelyn, Silvia dan Sherly yang selama ini memberikan dorongan dan semangat kepada peneliti;
10. Teman-teman peneliti lainnya yang tidak dapat di sebutkan satu per satu, yang mendengarkan keluh kesah peneliti, memberikan semangat dan bantuan kepada peneliti dalam proses penyusunan skripsi.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan waktu yang dimiliki oleh peneliti dan peneliti mengucapkan maaf yang sebesar-besarnya atas kekurangan yang ada pada skripsi ini. Akhir kata, peneliti mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak yang membutuhkannya baik sebagai referensi ataupun masukan, yaitu bagi peneliti selanjutnya agar dapat mengembangkan penelitian yang telah diteliti oleh peneliti, pihak-pihak yang membutuhkan, dan sebagai bacaan untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang perpajakan.

Jakarta, 2 April 2018

Peneliti,

(Febriyana Nathania Wangarry)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	3
C. Batasan Masalah.....	3
D. Rumusan Masalah.....	3
E. Tujuan dan Manfaat.....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
A. Gambaran Umum Teori.....	5
1. Perpajakan Secara Umum.....	5
a. Pengertian Pajak.....	5
b. Fungsi Pajak.....	5
c. Teori Pendukung Pemungutan Pajak.....	6
2. Wajib Pajak.....	7
B. Definisi Konseptual Variabel.....	7
1. Kepatuhan Wajib Pajak.....	7
2. Pemahaman Wajib Pajak.....	8
3. Kesadaran Wajib Pajak.....	9
4. Pelayanan Fiskus.....	10

C.	Kaitan antara Variabel-variabel.....	10
1.	Kaitan Antara Pemahaman Wajib Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak.....	10
2.	Kaitan Antara Kesadaran Wajib Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak.....	11
3.	Kaitan Antara Pelayanan Fiskus Dengan Kepatuhan Wajib Pajak.....	11
D.	Penelitian Terdahulu.....	12
E.	Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	15
1.	Identifikasi Variabel.....	15
2.	Definisi Variabel.....	16
3.	Kerangka Pemikiran.....	17
4.	Hipotesis.....	17
BAB III METODE PENELITIAN.....		18
A.	Desain Penelitian.....	18
B.	Populasi, Teknik Pemilihan Sampel, dan Ukuran Sampel.....	18
C.	Operasionalisasi Variabel dan Instrumen.....	19
D.	Analisis Validitas dan Reliabilitas.....	20
1.	Uji Validitas.....	20
2.	Uji Reliabilitas.....	24
E.	Asumsi Analisis Data.....	27
1.	Statistik Deskriptif.....	27
2.	Analisis Regresi Berganda.....	27
3.	Uji Asumsi Klasik.....	27
a.	Uji Normalitas.....	28
b.	Uji Multikolinearitas.....	28
c.	Uji Heteroskedastisitas.....	28
F.	Analisis Data.....	29
1.	Koefisien Determinasi (R^2).....	29
2.	Uji F (Uji Signifikansi Simultan).....	29
3.	Uji t (Uji Signifikansi Parameter Individual).....	30

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
A. Deskripsi Subjek Penelitian.....	31
1. Usia Responden.....	32
2. Jenis Kelamin Responden.....	33
B. Deskripsi Objek Penelitian.....	35
C. Hasil Uji Asumsi Analisis Data.....	41
1. Uji Normalitas.....	41
2. Uji Multikolinearitas	42
3. Uji Heteroskedasititas.....	43
D. Hasil Analisis Data.....	47
1. Koefisien Determinasi (R^2).....	49
2. Uji F (Uji Signifikasi Simultan).....	50
3. Uji t (Uji Signifikasi Parameter Individual).....	52
E. Pembahasan.....	57
BAB V PENUTUP.....	61
A. Kesimpulan.....	61
B. Keterbatasan dan Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN.....	65
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	87
TURNITIN	
PERNYATAAN TIDAK ADA PLAGIAT	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel.....	19
Tabel 3.2. Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak.....	21
Tabel 3.3. Hasil Uji Validitas Pemahaman Wajib Pajak.....	22
Tabel 3.4. Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak.....	23
Tabel 3.5. Hasil Uji Validitas Pelayanan Fiskus.....	24
Tabel 3.6. Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak.....	25
Tabel 3.7. Hasil Uji Reliabilitas Pemahaman Wajib Pajak.....	25
Tabel 3.8. Hasil Uji Reliabilitas Kesadaran Wajib Pajak.....	26
Tabel 3.9. Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan Fiskus.....	26
Tabel 4.1. Hasil Analisis Statistik Deskriptif Data Responden.....	31
Tabel 4.2. Hasil Usia Responden.....	32
Tabel 4.3. Hasil Jenis Kelamin Responden.....	33
Tabel 4.4. Rangkuman Karakteristik Responden.....	34
Tabel 4.5. Hasil Statistik Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak.....	35
Tabel 4.6. Hasil Statistik Deskriptif Pemahaman Wajib Pajak.....	36
Tabel 4.7. Hasil Statistik Deskriptif Kesadaran Wajib Pajak.....	37
Tabel 4.8. Hasil Statistik Deskriptif Pelayanan Fiskus.....	38
Tabel 4.9. Frekuensi Hasil Jawaban Responden.....	39
Tabel 4.10. Hasil Uji Normalitas.....	41
Tabel 4.11. Hasil Uji Multikolinearitas.....	43
Tabel 4.12. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	44
Tabel 4.13. Rangkuman Hasil Uji Asumsi Klasik.....	46
Tabel 4.14. Hasil Analisis Regresi Berganda.....	47
Tabel 4.15. Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	49
Tabel 4.16. Hasil Uji F (Uji Signifikansi Simultan).....	51

Tabel 4.17.	Hasil Uji T (Uji Signifikasi Parameter Individual).....	53
Tabel 4.18.	Rangkuman Hasil Uji Hipotesis.....	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Penelitian.....	17
Gambar 4.1. Pie Chart Statistik Deskriptif Usia.....	33
Gambar 4.2. Pie Chart Statistik Deskriptif Jenis Kelamin.....	34
Gambar 4.3. Hasil Uji Normalitas <i>P-Plot of Regression</i>	42
Gambar 4.4. Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot.....	45
Gambar 4.5. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	50
Gambar 4.6. Hasil Uji F (Signifikasi Simultan).....	52
Gambar 4.7. Hasil Uji T Pemahaman Wajib Pajak.....	54
Gambar 4.8. Hasil Uji T Kesadaran Wajib Pajak.....	55
Gambar 4.9. Hasil Uji T Pelayanan Fiskus.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	65
Lampiran 2. Data Responden.....	69
Lampiran 3. Jawaban Responden.....	72
Lampiran 4. Hasil Output SPSS Deskriptif Responden.....	77
Lampiran 5. Hasil Output SPSS Deskriptif Data.....	78
Lampiran 6. Hasil Output SPSS Pengujian Kualitas Data.....	80
Lampiran 7. Hasil Output SPSS Pengujian Asumsi Klasik.....	83
Lampiran 8. Hasil Output SPSS Pengujian Hipotesis.....	85