

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI DAN
PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK DAERAH**



**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA**

DIAJUKAN OLEH :

NAMA : CHRISTOPHER DARMAWAN

NIM : 127151014

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT – SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR
MAGISTER AKUNTANSI**

2018

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya Mahasiswa Program Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara :

Nama : Christopher Darmawan

NIM : 127151014

Program : Magister Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir (Tesis) yang saya buat dengan judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI DAN PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DAERAH** adalah :

1. Dibuat sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku, dan referensi acuan, yang tertera di dalam referensi pada tugas saya.
2. Tidak merupakan hasil duplikat Tesis yang telah dipublikasikan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar Magister di Universitas lain kecuali pada bagian-bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Tidak merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku dan referensi acuan yang tertera dalam referensi pada akhir tugas saya.

Jika terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan diatas, maka tugas akhir ini batal.

Jakarta, 10 Juli 2018

Yang membuat Pernyataan



(Christopher Darmawan)

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
MAGISTER AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

TANDA PERSETUJUAN TESIS

NAMA : CHRISTOPHER DARMAWAN
NOMOR MAHASISWA : 127151014
PROGRAM : MAGISTER AKUNTANSI
BIDANG KONSENTRASI : PAJAK
JUDUL TESIS :PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
SANKSI DAN PEMAHAMAN PERATURAN
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DAERAH

Jakarta, 10 Juli 2018

Pembimbing



Jonnardi Dr., Drs., Ak., M.M., BAP

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
MAGISTER AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

TANDA PERSETUJUAN SETELAH UJIAN TESIS

NAMA : CHRISTOPHER DARMAWAN
NOMOR MAHASISWA : 127151014
PROGRAM : MAGISTER AKUNTANSI
BIDANG KONSENTRASI : PAJAK
JUDUL TESIS : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
SANKSI DAN PEMAHAMAN PERATURAN
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DAERAH

TANGGAL : 26 JULI 2018

KETUA PENGUJI


(Prof. Dr. Nizam Jim Wiryawan, SH, MM)

TANGGAL : 26 JULI 2018

ANGGOTA PENGUJI


(Dr. Jonnandi, SE, MM, CPA)

TANGGAL : 26 JULI 2018

ANGGOTA PENGUJI



(Dr. Estralita Trisnawati SE., M.Si., Ak, BKP, CA)

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur dihaturkan kepada Tuhan Yesus Kristus untuk kelimpahan Berkat dan Rahmat-Nya kepada penulis, sehingga penyusunan tesis dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah** ” ini dapat terselesaikan. Besar harapan Penulis untuk ke depannya manfaat penelitian ini dapat dirasakan oleh berbagai pihak.

Penulis mengucapkan Terima Kasih yang sebesar-besarnya kepada Yth. :

1. Bapak Dr.Jonnardi, SE, MM, CPA sebagai Dosen Pembimbing penulis untuk kebijaksanaannya dan kesabarannya kepada penulis dalam proses bimbingan penyusunan tesis ini.
2. Ibu Dr.Estralita Trisnawati SE., M.Si.,Ak,BKP,CA sebagai Ketua Program Studi Magister Akuntansi Universitas Tarumanagara untuk kebijaksanaannya.
3. Seluruh Dosen pengajar, Staf, dan Karyawan Magister Akuntansi Universitas Tarumanagara yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bantuan proses pendidikan dan lain sebagainya kepada penulis.
4. Pappie Drs. Jimmy Darmawan dan Mammie Ratna Dewi Djaja terkasih, untuk segala doa, dukungan dan cinta kasih kepada penulis selama proses studi Magister Akuntansi Universitas Tarumanagara ini.
5. Pappie Mertua Boedyanto Soewignjo dan Mammie Mertua Meiliana

Susanti terkasih, untuk segala doa, dukungan dan cinta kasih kepada penulis selama proses studi Magister Akuntansi Universitas Tarumanagara ini.

6. Laurensia Hanny Setiawati istri ku terkasih, untuk pengertian, pengorbanan, doa, dan cinta kasih kepada penulis selama proses studi Magister Akuntansi Universitas Tarumanagara ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang dengan tulus memberikan motivasi dan doa sehingga tesis ini dapat terselesaikan.

Jakarta, 10 Juli 2018

Penulis,

(Christopher Darmawan)

NIM : 127151014

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk menguji secara empiris dan mengkaji pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Pemahaman Peraturan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah. Metode penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian bersifat kuantitatif. Jenis data yang digunakan di dalam penelitian ini adalah jenis data primer. Teknik pengumpulan data primer dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara acak dalam bentuk *link Goggle Form* melalui email dan media sosial seperti *Whats Up* dan *Facebook*. Hasil pengumpulan data primer kemudian diolah dengan menggunakan *SmartPLS* versi 3. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah, Sanksi Pajak berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah, Pemahaman Peraturan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, Pemahaman Peraturan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Daerah

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine empirically and assess the effect of Tax Service Quality, Tax Sanctions and Understanding of Tax Regulations on Compliance Tax Payer of Areas . The method of research used in this research is causative. The category data used in this study is the primary data. Data collection technique is done by random sharing the link of Goggle Form and also by social media such as Whats Up and Facebook.. The primary data collection results were processed using SmartPLS version 3. After the research, The results of this study indicate that Tax Service Quality is positive and not significant effect on Compliance Tax Payer of Areas, Tax Sanctions is negative and not significant effect on Compliance Tax Payer of Areas, Understanding of Tax Regulations is positive and significant effect on Compliance Tax Payer of Areas.

*Keyword : Tax Service Quality, Tax Sanctions, Understanding of Tax Regulations
Compliance Tax Payer of Areas*