

SKRIPSI

PENGARUH *TAX AMNESTY*, SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN PEMAHAMAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA JAKARTA PALMERAH TAHUN 2018



UNTAR
Universitas Tarumanagara

DIAJUKAN OLEH:

NAMA : FEBRYANTO YEO

NPM : 125140027

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

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA
2018**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama mahasiswa : FEBRYANTO YEO
NPM (Nomor Pokok Mahasiswa) : 125140027
Program Studi : S1 Akuntansi
Alamat : Jalan Tanjung Duren Selatan GangII
No.33

Telp. _____
HP. 0812-741-9152

Dengan ini saya menyatakan, apabila dalam pembuatan skripsi ternyata saya:

1. Melakukan plagiat/menyontek;
2. Mengutip tanpa menyebutkan sumbernya;
3. Menggunakan data fiktif atau memanipulasi data;
4. Melakukan riset perusahaan fiktif (hal ini Jurusan Akuntansi/Manajemen dapat konfirmasi langsung ke perusahaan terkait sesuai dengan surat risetnya).

Saya bersedia dikenakan sanksi berupa pembatalan skripsi dan diskors maksimal 2 (dua) semester. Kemudian apabila hal di atas terbukti setelah lulus ujian skripsi/komprehensif saya bersedia dinyatakan batal skripsi dan kelulusannya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 3 Juli 2018

Materai

Rp 6.000,-

FEBRYANTO YEO

Nama Lengkap Mahasiswa

Catatan:

1. Asli dikembalikan ke jurusan Akuntansi/Manajemen dan difotocopy untuk mahasiswa yang bersangkutan.
2. Harap disertakan pada skripsi sebelum maupun setelah lulus ujian dan revisi.

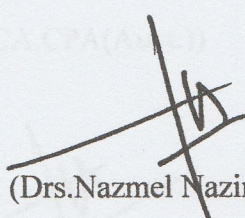
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : FEBRYANTO YEO
NPM : 125140027
PROGRAM / JURUSAN : S1 / AKUNTANSI
KONSENTRASI : PAJAK
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH *TAX AMNESTY*, SANKSI
PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN
PAJAK, DAN PEMAHAMAN WAJIB
PAJAK, TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP
PRATAMA JAKARTA PALMERAH
TAHUN 2018

Jakarta, 3 Juli 2018

Pembimbing,

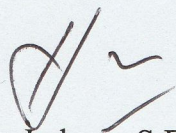

(Drs. Nazmel Nazir., Ak, MBA, C.A.)

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

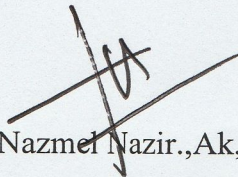
NAMA : FEBRYANTO YEO
NPM : 125140027
PROGRAM / JURUSAN : S1 / AKUNTANSI
KONSENTRASI : PAJAK
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH *TAX AMNESTY*, SANKSI
PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN
PAJAK, DAN PEMAHAMAN WAJIB
PAJAK, TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP
PRATAMA JAKARTA PALMERAH
TAHUN 2018

Tanggal: 18 Juli 2018 Ketua Panitia :



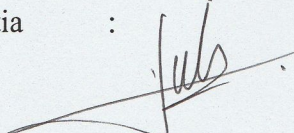
(Hendro Lukman, S.E., M.M., Akt,
CPMA, CA, CPA(Aust.))

Tanggal: 18 Juli 2018 Anggota Panitia :



(Drs. Nazmel Nazir., Ak, MBA, C.A.)

Tanggal: 18 Juli 2018 Anggota Panitia :



(Lukman Surjadi Drs., M.M.)

ABSTRAK

PENGARUH TAX AMNESTY, SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN PEMAHAMAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA JAKARTA PALMERAH TAHUN 2018

Abstrak: Penelitian ini dimaksudkan untuk menguji secara empiris apakah terdapat pengaruh signifikan antara *Tax Amnesty*, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Pemahaman Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Palmerah pada tahun 2018 dengan menggunakan kuesioner. Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 responden. Pengolahan data hasil penelitian dilakukan dengan bantuan *software SPSS 22.0*. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linear berganda karena jumlah variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah 4 variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Tax Amnesty*, Sanksi Perpajakan dan Pemahaman Wajib Pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, sedangkan Kualitas Pelayanan Pajak tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kata Kunci : *Tax Amnesty*, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Wajib Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak

Abstract : *The purpose of this research is to examine empirically whether Tax Amnesty, Tax Sanctions, Tax officer service quality, and understanding of taxpayers have a significant effect on individual taxpayer compliance registered in Palmerah Tax Office by using questionnaire in 2018. The number of samples used is 100 respondents with the help of software SPSS 22.0 in processing data of research result. Hypothesis tested using multiple linear regression analysis because there are 4 independent variables used in this research. The result of this research showed that Tax Amnesty, Tax Sanctions, and understanding of taxpayers have a significant effect on individual taxpayer compliance, while Tax Officer service quality has an insignificant effect on individual taxpayer compliance.*

Keywords : *Tax Amnesty, Tax Sanctions, Tax Officer service quality, Individual Taxpayers compliance*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Sanghyang Adi Buddha, Tuhan Yang Maha Esa serta Para Buddha dan Bodhisattva karena atas berkat dan perlindungan-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “PENGARUH *TAX AMNESTY*, SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN PEMAHAMAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA JAKARTA PALMERAH TAHUN 2018” dengan tepat waktu dan sebaik-baiknya guna memenuhi sebagian syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara, Jakarta.

Pada kesempatan ini, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bimbingan, bantuan, motivasi, dan doa selama penyusunan skripsi. Untuk itu perkenankanlah penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Drs.Nazmel Nazir.,Ak,MBA,C.A. selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan untuk meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan petunjuk, bimbingan dan pengarahan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Sawidji Widodoatmodjo, S.E., M.M., MBA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
3. Ibu Elsa Imelda, S.E., M.Si.,Ak,C.A. selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara
4. Bapak Hendro Lukman, S.E., M.M., Ak., CPMA., CA., CPA (Aust.) selaku Ketua Jurusan S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
5. Segenap Dosen dan Asisten Dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada saya selama masa perkuliahan.
6. Seluruh Staff Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara yang telah memberikan dukungan kepada seluruh mahasiswa dalam proses belajar.

7. Ayah dan Ibu Saya serta seluruh anggota keluarga besar penulis yang senantiasa memberikan dukungan moril, materil serta doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat saya yaitu, Henry, Tandri, Wenny, Michelle, Sandra, Jensen, Feli, Yunita, Herman, Hocky, Saphile, Kuntara, Pramono, Novita, Shanty, Ko Darwin, Ci Ketherin, dan Ci Selvia atas waktu, bantuan, nasihat, ide, dukungan, serta doa dan semangat yang telah diberikan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
9. Teman sesama Asistant Pengajar di Bimbingan Belajar Alpha Lima, dan Panitia Kepengurusan Waisak Wihara Ekayana Arama 2017-2018
10. Seluruh teman-teman Keluarga Besar IMAKTA, Komisi Pemuda dan Remaja Wihara Ekayana Arama, Sekretariat Jenderal Sekber PMVBI serta seluruh pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah ikut memberikan bantuan dan motivasi sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna baik isi, tata bahasa, maupun dari segi penyusunan, mengingat keterbatasan kemampuan saya. Karenanya, saya dengan tangan terbuka bersedia menerima kritik dan saran guna melengkapi skripsi ini agar menjadi lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jakarta, 4 Juli 2018

Penulis,

Febryanto Yeo

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK ADA PLAGIAT.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. PERMASALAHAN.....	1
1. Latar Belakang Masalah.....	1
2. Identifikasi Masalah.....	5
3. Batasan Masalah.....	6
4. Rumusan Masalah.....	6
B. TUJUAN DAN MANFAAT.....	7
1. Tujuan.....	7
2. Manfaat.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. GAMBARAN UMUM TEORI.....	9
1. Prospect Theory.....	9
2. Teori Z.....	10
3. Konsep Perpajakan.....	11
a. Definisi Pajak.....	11
b. Tinjauan Pajak dari berbagai aspek.....	12
c. Fungsi Pajak.....	14
d. Jenis Pajak.....	14
e. Tata cara pemungutan pajak.....	16

f. Tarif Pajak.....	18
g. Pengertian Wajib Pajak Orang Pribadi dan NPWP.....	19
h. Perlawanan Terhadap Pajak.....	21
B. DEFINISI KONSEPTUAL VARIABEL.....	22
1. Tax Amnesty.....	23
2. Sanksi Perpajakan.....	23
3. Kualitas Pelayanan Pajak.....	25
4. Kepatuhan Wajib Pajak.....	25
5. Pemahaman Wajib Pajak.....	26
C. KAITAN ANTARA VARIABEL – VARIABEL.....	27
1. Tax Amnesty dengan Kepatuhan Wajib Pajak.....	27
2. Sanksi Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak.....	28
3. Kualitas Pelayanan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak.....	28
4. Pemahaman Wajib Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak.....	29
D. PENELITIAN YANG RELEVAN.....	29
E. KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
A. DESAIN PENELITIAN.....	37
B. POPULASI, TEKNIK PEMILIHAN SAMPEL, DAN UKURAN SAMPEL.....	37
C. OPERASIONAL VARIABEL DAN INSTRUMEN.....	38
1. Operasionalisasi Variabel.....	38
2. Instrumen Penelitian.....	44
D. HASIL ANALISIS VALIDITAS DAN RELIABILITAS.....	45
1. Uji Validitas.....	45
2. Uji Reliabilitas.....	47
E. ANALISIS DATA.....	48
1. Uji Statistik t.....	49
2. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	49
F. ASUMSI ANALISIS DATA.....	50
1. Uji Normalitas.....	50

2.	Uji Multikolineraritas.....	50
3.	Uji Heteroskedastisitas.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		52
A.	DESKRIPSI SUBYEK PENELITIAN.....	52
1.	Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	52
2.	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
3.	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	55
4.	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	57
5.	Karakteristik Responden berdasarkan Pengalaman Kerja.....	58
B.	DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN.....	59
1.	Analisis Statistik Deskriptif Variabel Tax Amnesty (X_1).....	59
2.	Analisis Statistik Deskriptif Variabel Sanksi Perpajakan (X_2).....	61
3.	Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X_3).....	62
4.	Analisis Statistik Deskriptif Variabel Pemahaman Wajib Pajak (X_4).....	63
5.	Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y).....	65
C.	HASIL Uji ASUMSI ANALISIS DATA.....	66
1.	Uji Normalitas.....	66
2.	Uji Multikolineraritas.....	67
3.	Uji Heteroskedastisitas.....	70
D.	HASIL ANALISIS DATA.....	73
1.	Uji Statistik T.....	73
2.	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	79
E.	PEMBAHASAN.....	80
1.	Pembahasan Hipotesis 1.....	80
2.	Pembahasan Hipotesis 2.....	81
3.	Pembahasan Hipotesis 3.....	81
4.	Pembahasan Hipotesis 4.....	82

BAB V	PENUTUP.....	87
A.	KESIMPULAN.....	87
B.	KETERBATASAN DAN SASARAN.....	88
1.	Keterbatasan Penelitian.....	88
2.	Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....		91
LAMPIRAN.....		93
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		126
HALAMAN TURNITIN.....		127

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1	Daftar Penelitian Terdahulu.....30
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....41
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas.....46
Tabel 3.3	Hasil Uji Realibilitas.....48
Tabel 4.1	Frekuensi Responden berdasarkan Usia.....52
Tabel 4.2	Frekuensi Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....54
Tabel 4.3	Frekuensi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....55
Tabel 4.4	Frekuensi Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan.....57
Tabel 4.5	Frekuensi Responden berdasarkan Pengalaman Kerja.....58
Tabel 4.6	Statistik Deskriptif Variabel <i>Tax Amnesty</i>60
Tabel 4.7	Statistik Deskriptif Variabel Sanksi Perpajakan.....61
Tabel 4.8	Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Pajak.....62
Tabel 4.9	Statistik Deskriptif Variabel Pemahaman Wajib Pajak.....64
Tabel 4.10	Statistik Deskriptif Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....65
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas <i>One Sample Kolmogorov-Smirnov</i>67
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinearitas.....68
Tabel 4.13	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....71
Tabel 4.14	Hasil Uji Statistik t.....74
Tabel 4.15	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....79
Tabel 4.16	Hasil perbandingan Penelitian Sekarang dan Penelitian Terdahulu.....83

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	33
Gambar 4.1 Pie Chart berdasarkan Usia.....	53
Gambar 4.2 Pie Chart berdsarkan Jenis Kelamin.....	54
Gambar 4.3 Pie Chart berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	56
Gambar 4.4 Pie Chart berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	57
Gambar 4.5 Pie Chart berdasarkan Pengalaman Kerja.....	58
Gambar 4.6 <i>Scatterplots</i>	71

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner.....	93
Lampiran 2 Data Hasil Kuesioner.....	100
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	112
Lampiran 4 Hasil Deskripsi Subyek Penelitian.....	117
Lampiran 5 Hasil Deskripsi Obyek Penelitian.....	120
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Analisis Data.....	123
Lampiran 7 Hasil Analisis Data.....	125