

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK PELAYANAN
FISKUS DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG MELAKUKAN
KEGIATAN USAHA DAN PEKERJAAN BEBAS
(STUDI KASUS PADA KPP PRATAMA BEKASI SELATAN)**

SKRIPSI

OLEH

LIA SEFRINA

201510315099



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus KPP Pratama Bekasi Selatan)

Nama Mahasiswa : Lia Sefrina

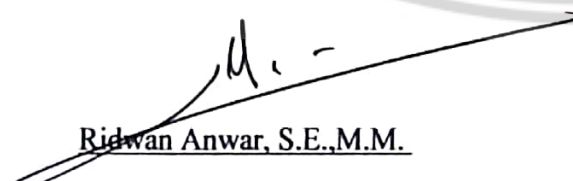
Nomor Pokok Mahasiswa : 201510315099

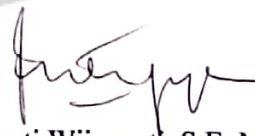
Program Studi / Fakultas : Akuntansi / Ekonomi



Pembimbing I

Pembimbing II


Ridwan Anwar, S.E.,M.M.


Murti Wijayanti, S.E.,M.M.

NIDN : 0315086001

NIDN 0320127504

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus KPP Pratama Bekasi Selatan).

Nama Mahasiswa : Lia Sefrina

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510315099

Program Studi/Fakultas : Akuntansi/Ekonomi

Tanggal Lulus Uji Skripsi : 25 Juli 2019

Jakarta, 31 Juli 2019

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Tutiek Yoganingsih, S.E., M.Si
NIDN : 0302016002

Penguji I : Widi Winarso, S.E., M.M
NIDN : 0319067606

Penguji II : Ridwan Anwar, S.E., M.M
NIDN : 0315086001

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Akuntansi

Tutiek Yoganingsih, S.E., M.Si
NIDN : 0302016002

Dekan

Fakultas Ekonomi

Dr. Sugeng Suroso, S.E., M.M
NIDN : 0316066201

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi / tesis yang berjudul ‘ ‘ **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus Pada KPP Pratama Bekasi Selatan)**’ ’.

Ini adalah benar - benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini. Saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan Skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan Skripsi/tesis ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 25 Juli 2019

Yang membuat pernyataan,



Lia Sefrina

201510315099

ABSTRAK

Lia Sefrina, 201510315099. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Selatan).

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas pada KPP Pratama Bekasi Selatan.

Desain penelitian adalah kausal komparatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Bekasi Selatan sebanyak 258,541 wajib pajak. Sampel dalam penelitian sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi. Teknik pengambilan sampel dengan simple random sampling. Metode pengumpulan data dengan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian dilakukan dengan regresi berganda, Uji validasi, Uji reliabilitas, Uji asumsi klasik, Koefisien determinasi (R^2), uji t (Uji hipotesis parsial), Uji F (Uji Simultan).

Hasil penelitian ini menunjukkan (1) Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Bekasi Selatan, dibuktikan koefisien regresi 0,199 dengan uji t menunjukkan nilai t hitung $>$ t tabel $1,761 >$ t $0,05$ dan signifikan $0,81$ (2) Pelayanan Fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi pada KPP Pratama Bekasi Selatan dibuktikan koefisien regresi 0,319 dengan uji t menunjukkan nilai t hitung $>$ t tabel $3,164 >$ t $0,05$ dan signifikan $0,002$ (3) Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bekasi Selatan dibuktikan koefisien regresi 0,386 nilai t hitung $>$ t tabel $5,999 >$ t $0,05$ dan signifikan $0,000$

Kata kunci: Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

Lia Sefrina, 201510315099. *Effect of taxpayer awareness, Tax Services, and Tax Sanctions on Taxpayer Compliance Of Individuals Conducting Business Activities And Free Work (Case Study At Pratama Tax Office Bekasi Selatan).*

The research objective of this thesis is to determine the influence of awareness of taxpayers, tax services and tax sanctions on the compliance of individual taxpayers who carry out business activities and free work at KPP Pratama Bekasi Selatan.

Research design is causally comparative. The population in this study were all individual taxpayers registered at the Primary Tax Office (KPP) of south Bekasi . A total of 258,541 taxpayers. The sample in the study was 100 individual taxpayers. The sampling technique is simple random sampling. Methods of collecting data with a questionnaire. The data analysis method used in the study was carried out by multiple regression, validation test, reliability test, classical assumption test, determination coefficient (R^2), t test (partial hypothesis test), F test (simultaneous test).

The results of this study indicate (1) Awareness of taxpayers does not significantly influence individual taxpayer compliance at KPP Pratama South Bekasi, proven regression coefficient 0,199 with t test showing the value of t count $> t$ table 1,761 $> t$ 0,05 and significant 0,81 (2) Fiscal services have a significant positive effect on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Bekasi Selatan proven by the regression coefficient 0,319 with the t test showing the value of t count $> t$ table 3.164 $> t$ 0,05 and significant 0,002 (3) Tax sanctions have a positive effect towards taxpayer compliance at KPP Pratama Bekasi Selatan, the regression coefficient is 0,386, the value of count $> t$ table 5.999 $> t$ 0,05 and significant 0,000.

Keywords : *Taxpayer Awareness, Fiscal Services, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, hidayah-Nya yang telah memberikan kesempatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi. Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Beba (Studi kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Selatan)”. Terima kasih atas berkat Tuhan yang Maha Esa penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi sebagai tugas akhir dari kegiatan perkuliahan guna memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Program Sarjana (S1), pada Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa terselesainya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis hendak menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H.,M.M. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Sugeng Suroso, S.E.,M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Kampus II Bekasi.
3. Ibu Tutiek Yoganingsih, S.E.,M.Si. Selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Dr. Sugeng Suroso, S.E.,M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Kampus II Bekasi.
5. Ibu Tutiek Yoganingsih, S.E.,M.Si. Selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
6. Bapak Ridwan Anwar, S.E.,M.M. Selaku Dosen Pembimbing 1 yang sudah memberikan motivasi, meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan dalam menyelesaikan Skripsi tugas akhir ini.

7. Ibu Murti Wijayanti, S.E.,M.M. Selaku Dosen Pembimbing 2 yang sudah memberikan motivasi serta yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan dalam menyelesaikan Skripsi tugas ini.
8. Seluruh Dosen dan Staff pengajar Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan bimbingan selama proses mengajar di perkuliahan dan mengajarkan banyak hal di dalam ilmu yang disampaikan oleh Bapak/Ibu Dosen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
9. Ibu Ernawati sebagai kepala Sub Umum di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Bekasi Selatan yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan suatu penelitian dan selalu memberikan ilmu pengetahuan tentang pajak.
10. Bapak Yusuf Santoso sebagai Staff pelaksana di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Bekasi Selatan yang telah memberikan pelajaran dalam dunia pajak dan memberikan motivasi.
11. Kedua Orang Tua yang telah memberikan Doa, kasih sayang, motivasi, dan perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi tugas akhir ini.
12. Buat Kakak Bernike Hanna Ria, S.T. dan adik - adik saya cintai, terima kasih banyak atas dukungan, ide - ide yang luar biasa, dan motivasi serta kesabaran kalian dalam membantu menyelesaikan Skripsi tugas akhir ini.
13. Buat Kalaivan Thirusangu, S.T.,M.M. yang selalu memberikan motivasi di dalam hidup saya, yang selalu mendoakan saya, memberikan perhatian, serta bantuan selama penulis menempuh kuliah dan memberikan keceriaan di dalam hidupku sehingga dapat menyelesaikan Skripsi.
14. Sahabatku Mira Fatimah yang selalu berjuang bersama dalam menjalankan perkuliahan susah maupun senang yang dihadapi bersama, dan memberikan motivasi untuk saya, sehingga penulis dapat bangkit dalam menghadapi kesulitan dalam masalah.
15. Buat Paman dan Bibi saya yang telah mendukung serta memberikan arahan, mendoakan saya hingga Skripsi ini dapat terselesaikan.
16. Teman - teman di Fakultas Ekonomi, terima kasih telah memberikan banyak warna dalam hidup saya selama ini.

17. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan serta bantuan selama penyusunan Skripsi tugas akhir ini.

Akhir kata semoga Skripsi Tugas Akhir ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi semua pihak yang membaca, meskipun dalam Skripsi tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh untuk dikatakan sempurna. Sehingga sangat diharapkan adanya kritikan dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat diharapkan, tidak lupa semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta dapat menambah ilmu pengetahuan bagi penulis.



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Pengertian Pajak.....	7
2.1.2 Fungsi Pajak.....	7
2.1.3 Wajib Pajak.....	8
2.1.4 Tata Cara Pemungutan Pajak.....	8

2.2 Kesadaran wajib pajak.....	11
2.3 Pelayanan Fiskus.....	13
2.4 Sanksi Pajak.....	13
2.4.1 Macam - Macam Sanksi Perpajakan.....	15
2.4.2 Sanksi Administrasi dan Sanksi Pidana.....	17
2.5 Kepatuhan Wajib Pajak.....	18
2.5.1 Nomor Pokok wajib Pajak (NPWP).....	20
2.5.2 Jenis - jenis Kepatuhan Wajib Pajak.....	20
2.5.3 Kriteria Wajib Pajak.....	21
2.5.4 Faktor – faktor Meningkatkan Wajib Pajak.....	22
2.5.5 Pengukuhan PKP (Pengusaha Kena Pajak).....	23
2.5.6 Tata Cara Pendaftaran NPWP dan Pengukuhan PKP.....	23
2.6 Penelitian Terdahulu.....	26
2.7 Kerangka Konseptual.....	30
2.8 Hipotesis Penelitian.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1 Desain Penelitian.....	34
3.2 Tahapan Penelitian	35
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian.....	36
3.4 Sumber Data dan Jenis Data	36
3.4.1 Jenis Data	36
3.4.2 Sumber Data.....	37
3.5 Populasi dan Sampel	38
3.6 Definisi Operasional Variabel	39
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	41
3.8.1 Uji Validitas.....	41
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	42
3.9 Metode Analisis Data	42

3.10	Teknik Analisis Data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		46
4.1	Gambaran Umum KPP Pratama Bekasi Selatan.....	46
4.1.1	Sejarah KPP Pratama Bekasi Selatan.....	46
4.1.2	Visi Dan Misi.....	48
4.1.3	Tugas Dan Fungsi KPP Pratama Bekasi Selatan.....	48
4.1.4	Stuktur organisasi KPP pratama Bekasi Selatan.....	50
4.1.5	Lokasi KPP Pratama Bekasi Selatan.....	50
4.2	Karakteristik Data Deskriptif Responden.....	51
4.3	Uji validitas dan Reliabilitas.....	55
4.3.1	Validitas.....	53
4.3.2	Reliabilitas.....	59
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	61
4.4.1	Uji Normalitas.....	61
4.4.2	Uji Multikolinearitas.....	64
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas.....	65
4.5	Uji Regresi	66
4.5.1	Uji Regresi Berganda.....	66
4.5.2	Uji Koefisiensi Determinasi.....	67
4.5.3	Uji t (Uji Parsial)	68
4.1	Uji F.....	70
4.6	Pembahasan.....	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		73
5.1	Kesimpulan.....	73
5.2	Saran.....	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.6 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.3 Waktu penelitian	36
Tabel 3.6 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	39
Tabel 3.4 Pengukuran Terhadap Variabel Independen dan Variabel Dependen.....	41
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Usia.....	52
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Pekerja.....	53
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Pendidikan Terakhir.....	54
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Lama Bekerja.....	55
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Pelayanan Fiskus.....	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Sanksi Pajak.....	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak.....	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Kesadaran Wajib Pajak.....	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan Fiskus.....	60
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Sanksi Pajak.....	60
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas.....	62
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	64
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Berganda.....	66
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi.....	68
Tabel 4.17 Hasil Uji t.....	69
Tabel 4.18 Hasil Uji F.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.7 Kerangka konseptual	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Bekasi Selatan	50
Gambar 4.2 Lokasi KPP Pratama Bekasi Selatan.....	50
Gambar 4.3 Uji Normalitas.....	62
Gambar 4.4 Gambar Uji Normalitas.....	62
Gambar 4.5 Uji heteroskedastisitas.....	65

