



**UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN  
FISKUS, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP TINGKAT  
KEPATUHAN FORMAL WAJIB PAJAK (Studi Kasus Pada  
Kantor Pelayanan Pajak Kota Bekasi Selatan)**

**SKRIPSI**

**DHIO TANTRA  
201110315042**

**FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
JAKARTA  
SEPTEMBER 2015**



**UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN  
FISKUS, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP TINGKAT  
KEPATUHAN FORMAL WAJIB PAJAK (Studi Kasus Pada  
Kantor Pelayanan Pajak Kota Bekasi Selatan)**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana  
ekonomi jurusan akuntansi dalam program pendidikan  
tingkat strata satu**

**DHIO TANTRA  
201110315042**

**FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
KEKHUSUSAN PERPAJAKAN  
JAKARTA  
SEPTEMBER 2015**

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : DHIO TANTRA  
NPM : 201110315042  
FAKULTAS : EKONOMI  
JURUSAN : AKUNTANSI  
KONSENTRASI MATA KULIAH : PERPAJAKAN

### JUDUL SKRIPSI

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS DAN  
SANKSI PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN FORMAL WAJIB  
PAJAK (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Kota Bekasi Selatan)

Pembimbing I


Pembimbing II

  
(Hj. Adelina Suryati, SE., M.Ak)

  
(Tomi Ginting, SE., MM., Ak., CA)

Mengetahui

Ketua Program Studi Akuntansi  
Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

  
(Tutiek Yoganingsih, S.E., M.Si)

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.**



**Nama : DHIO TANTRA**

**NPM : 201110315042**

**Tanda Tangan : ID0B7DADF286256610**

**Tanggal : September 2015**



## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh


Nama : Dhio Tantra  
NPM : 201110315042  
Program Studi : Akuntansi  
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Kota Bekasi Selatan)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.


### DEWAN PENGUJI

Pembimbing I : Hj. Adelina Suryati, SE., M.Ak (  )

Pembimbing II : Tomi Ginting, SE., MM., Ak., CA (  )

Ketua Penguji : Milda Handayani, S.E., M.M. (  )

Penguji I : Dody Kurniawan, S.E., M.Si (  )

Penguji II : Hj. Adelina Suryati, SE., M.Ak (  )

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : September 2015

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- (1) Irjen Pol. (Purn) Drs. Bambang Karsono, SH., MM, Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
- (2) RR. Ratih Dyah Kusumastuti, S.T., M.T., Ph.D Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
- (3) Tutiek Yoganingsih, SE., M.Si Selaku Ketua Program Studi Jurusan Akuntansi Fakultas Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
- (4) Hj. Adelina Suryati, SE., M.Ak selaku dosen pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
- (5) Tomi Ginting, SE., MM., Ak., CA selaku dosen pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
- (6) Kantor Pelayanan Pajak Bekasi Selatan yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
- (7) Elman Afkani, SE dan Lusiana selaku orang tua tercinta yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral;
- (8) Mohamad Reza dan Aditya Darmawan selaku adik tercinta yang telah memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini;
- (9) Keluarga besar di Palembang yang telah memberikan doa dan semangat bagi penulis;
- (10) Teman-teman semua atas kebersamaan dan bantuan yang berarti bagi penulis;

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, September 2015

Penulis



## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dhio Tantra  
NPM : 201110315042  
Program Studi : Akuntansi  
Fakultas : Ekonomi  
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Kota Bekasi Selatan)**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : September 2015

Yang menyatakan



(Dhio Tantra)



## ABSTRAK

Nama : Dhio Tantra  
Program Studi : Akuntansi  
Judul : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Kota Bekasi Selatan)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan formal wajib pajak (pada kantor pelayanan pajak pratama kota Bekasi Selatan), variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak sebagai variabel independen pertama, pelayanan fiskus sebagai variabel independen kedua, sanksi pajak sebagai variabel Independen ketiga dan tingkat kepatuhan formal wajib pajak variabel dependen.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuantitatif, dengan indikator kesadaran wajib pajak terdiri dari 4 (empat) pernyataan, pelayanan fiskus dari 4 (empat) pernyataan, sanksi pajak terdiri dari 4 (empat) pernyataan dan tingkat kepatuhan formal wajib pajak terdiri dari 4 (empat) pernyataan. Serta definisi variabel independen atau variabel bebas (X) adalah variabel yang nilai tidak bergantung pada variabel lain. Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji homogenitas, analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, uji statistik dan pengujian hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak berpengaruh secara simultan terhadap penerimaan pajak dengan nilai signifikan sebesar 0,000 atau lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 (0,000 lebih kecil dari 0,05) dan  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel} = 35,434$  lebih besar dari 2,79. Variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh secara parsial terhadap tingkat kepatuhan formal wajib pajak karena memiliki nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Variabel pelayanan fiskus berpengaruh secara parsial terhadap tingkat kepatuhan formal wajib pajak karena memiliki nilai signifikan sebesar 0,032 lebih kecil dari 0,05. Variabel sanksi pajak berpengaruh secara parsial terhadap tingkat kepatuhan formal wajib pajak karena memiliki nilai signifikan sebesar 0,047 lebih kecil dari 0,05.

Kata kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak.

## ABSTRACT

Name : Dhio Tantra  
Study Program: Accounting  
Title : *Effect of Consciousness Tax Payer Services tax authorities, and Tax Sanctions Against Mandatory Compliance Level Formal Tax (Case Study In Tax Office at South Bekasi)*

*This study aims to determine the effect of the taxpayer awareness, service tax authorities and tax penalties to the level of formal compliance tax payer (case study in tax office at South Bekasi), the independent variables used in this study is the tax payer's awareness as the first independent variable, the service tax authorities as a second independent variable, tax penalties as a third of the independent variables and the level of formal compliance taxpayer dependent variable.*

*This research was conducted by using quantitative indicators tax payer awareness consists of four (4) a statement, the service tax authorities of 4 (four) statements, tax penalties consist of 4 (four) statement and the level of formal compliance tax payer consists of 4 (four) statement. As well as the definition of the independent variable or independent variable (X) is a variable that value does not depend on other variables. Data analysis methods used are validity, reliability test, homogeneity test, descriptive statistical analysis, classic assumption test, statistical tests and hypothesis testing.*

*The results showed that the variables of taxpayer awareness, the service tax authorities and tax penalties simultaneous effect on tax revenue to the significant value of 0,000 or less than the probability of 0,05 (0,000 less than 0,05) and  $F_{count}$  is greater than  $F_{table} = 35,434$  is greater than 2,79. Variable awareness tax payer partial effect on the level of formal compliance tax payer as having significant value of 0,000 is smaller than 0,05. Fiskus service variable partial effect on the level of formal compliance tax payer as having significant value of 0,032 is smaller than 0,05. Variable tax penalties partial effect on the level of formal compliance tax payer as having significant value of 0,047 less than 0.05.*

*Keywords: Awareness tax payer, tax authorities Services, Tax Sanctions, Levels Formal compliance of tax payers.*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vii
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>1. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Model Operasional Penelitian.....	6
<b>2. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Definisi Teori .....	8
2.1.1 Pengertian Pajak .....	8
2.1.2 Karakteristik Wajib Pajak.....	19
2.1.3 Kesadaran Wajib Pajak.....	22
2.1.4 Pelayanan Fiskus.....	23
2.1.5 Sanksi Pajak.....	25
2.1.6 Wajib Pajak Orang Pribadi .....	27
2.1.7 Pengertian Kepatuhan .....	33
2.2 Penelitian Terdahulu .....	34
2.3 Kerangka Teoritikal.....	36

2.3.1 Kerangka Pemikiran .....	36
2.3.2 Hubungan Antar Variabel .....	37
2.4 Hipotesis Penelitian .....	39
<b>3. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	40
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	40
3.3 Populasi dan Sampel .....	40
3.4 Definisi Operasional Variabel .....	42
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.6 Metode Analisis Data .....	44
<b>4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	51
4.1.1 Sejarah singkat .....	51
4.1.2 Visi dan Misi .....	51
4.1.3 Wilayah Kerja KPP Pratama Bekasi Selatan .....	52
4.1.4 Struktur Organisasi Beserta Tugasnya .....	52
4.2 Hasil Penelitian .....	55
4.2.1 Karakteristik Responden .....	55
4.3 Hasil Analisis Data .....	57
4.3.1 Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	58
4.3.2 Hasil Uji Kualitas Data .....	59
4.3.3 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	61
4.3.4 Hasil Uji Homogenitas .....	62
4.3.5 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	64
4.3.6 Hasil Uji Statistik .....	69
4.3.7 Hasil Uji Hipotesis .....	73
4.4 Pembahasan .....	75
<b>5. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>78</b>
5.1 Kesimpulan .....	78

5.2 Saran .....	79
<b>DAFTAR REFERENSI .....</b>	<b>80</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	34
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	42
Tabel 3.2	Pengukuran Terhadap Variabel Independen .....	43
Tabel 3.3	Pengukuran Terhadap Variabel Dependen .....	44
Tabel 4.1	Sampel Penelitian.....	55
Tabel 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	56
Tabel 4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	57
Tabel 4.5	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	58
Tabel 4.6	Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak .....	59
Tabel 4.7	Uji Validitas Pelayanan Fiskus .....	60
Tabel 4.8	Uji Validitas Sanksi Pajak .....	60
Tabel 4.9	Uji Validitas Kepatuhan Formal Wajib Pajak.....	61
Tabel 4.10	Uji Reliabilitas Instrumen.....	62
Tabel 4.11	Hasil Uji Homogenitas.....	63
Tabel 4.12	Uji Kolmogorof-Smirnof .....	66
Tabel 4.13	Hasil Uji Multikolinearitas.....	67
Tabel 4.14	Hasil Uji Autokorelasi .....	69
Tabel 4.15	Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	70
Tabel 4.16	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	72
Tabel 4.17	Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik t).....	73
Tabel 4.18	Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F).....	75

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 4.1	Bagan Sruktur Organisasi .....	54
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	64
Gambar 4.3	Hasil Uji Normalitas Histogram.....	65
Gambar 4.4	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	68



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Tabulasi Hasil Kuesioner
- Lampiran 3 Uji Validitas
- Lampiran 4 Uji Reliabilitas
- Lampiran 5 Uji Homogenitas
- Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 Uji Statistik
- Lampiran 8 Uji Hipotesis
- Lampiran 9 Tabel r
- Lampiran 10 Tabel F
- Lampiran 11 Tabel t
- Lampiran 12 Tabel Durbin Watson
- Lampiran 13 Surat Riset Mahasiswa
- Lampiran 14 Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 15 Daftar Riwayat Hidup

