

**PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK KUALITAS
PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP PRATAMA
BATAM SELATAN**

SKRIPSI



**Oleh:
Lela Lamsarina Sitompul
130810113**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
GANJIL 2017/2018**

**PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK KUALITAS
PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP PRATAMA
BATAM SELATAN**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Lela Lamsarina Sitompul
130810113**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
GANJIL 2017/2018**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Lela Lamsarina Sitompul

NPM/NIP : 130810113

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul :

**PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK KUALITAS PELAYANAN DAN
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA
KPP PRATAMA BATAM SELATAN**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain.

Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari
siapapun.

Batam , 05 Februari 2018
Yang membuat pernyataan



Lela Lamsarina Sitompul
130810113

**PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK KUALITAS
PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP PRATAMA
BATAM SELATAN**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh:
Lela Lamsarina Sitompul
130810113**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 05 Februari 2018



Dian Lestari Siregar, S.E., M.SI.
Pembimbing

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pemahaman wajib pajak , kualitas pelayanan, sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Batam Selatan. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden yang dipilih secara random sampling. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengujian hipotesis (uji t, uji f, koefisien determinasi, dan uji regresi linear berganda) yang diuji dengan asumsi klasik dan analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman Wajib pajak secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai $t_{hitung} 1,991 > t_{tabel} 1,984$ dan nilai signifikansi $0,049 < 0,05$. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai $t_{hitung} 1,603 < t_{tabel} 1,984$ sedangkan nilai signifikansi $0,112 > 0,05$. Sanksi perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai $t_{hitung} 2,674 > t_{tabel} 1,984$ dan nilai signifikansi $0,009 < 0,05$. Ketiga variabel dalam penelitian ini (pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai $f_{hitung} 8,515 > f_{tabel} 2,70$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

Kata kunci: Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of understanding taxpayers, service quality, tax sanctions on taxpayer compliance of individuals in paying taxes on KPP Pratama Batam Selatan. The number of samples used are 100 respondents selected by random sampling. The analysis method of used in this research is hypothesis testing (t test, f test, coefficient of determination, and multiple linear regression test) tested with classical assumption and descriptive analysis. The results showed that the understanding of taxpayers partially affect taxpayer compliance with the value of $t_{\text{calculation}} 1.991 > t_{\text{table}} 1.984$ and significance value $0.049 < 0.05$. Quality of service does not significantly affect the quality of service with the value of $t_{\text{calculation}} 1.603 < t_{\text{table}} 1.984$ while the value of significance $0.112 > 0.05$. Tax sanctions have partial effect on service quality with $t_{\text{calculation}} 2,674 > t_{\text{table}} 1,984$) and significance value $0.009 < 0,05$. The three variables in this study (understanding of taxpayer, service quality, tax sanction) simultaneously have a significant effect on taxpayer compliance with the value $f_{\text{calculation}} 8.515 > f_{\text{table}} 2.70$ and significant value $0,000 < 0.05$.

**Keywords: Taxpayer Understanding, Service Quality, Tax Sanction,
Taxpayer Compliance**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada program studi Akuntansi Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI
2. Bapak Dr. Jontro Simanjuntak, S.Pt., S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Bisnis, Universitas Putera Batam.
3. Bapak Haposan Banjarnahor, S.E., M.SI. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam
4. Ibu Dian Lestari Siregar, S.E., M.SI selaku Pembimbing Skripsi Pada Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Kepada Kedua Orang Tua yang memberikan dukungan dan motivasi.

7. Kepada Suami dan Anakku yang memberikan dukungan dan motivasi yang sangat besar dalam pembuatan Skripsi ini.
8. Kakakku Sri Wahyuni Naibaho yang selalu memberikan dukungan dan motivasi dalam penyusunan Skripsi ini.
9. Adik - adikku yang memberikan dukungan dan motivasi.
10. Sahabat dan teman seperjuangan.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan ta'fik dan hidayahNya, Amin.

Batam, 23 Januari 2018

Lela Lamsarina Sitompul

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERNYATAAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR RUMUS	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Perumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Pajak	12
2.1.1.1 Pengertian Pajak	12
2.1.1.2 Unsur Pajak.....	13
2.1.1.3 Fungsi Pajak.....	14
2.1.1.4 Jenis Pajak.....	15
2.1.1.5 Sistem Pemungutan Pajak.....	16

2.1.2 Pemahaman Wajib Pajak	17
2.1.2.1 Pengertian Pemahaman Wajib Pajak	17
2.1.2.2 Indikator Pemahaman Wajib Pajak.....	18
2.1.3. Kualitas Pelayanan Pajak.....	20
2.1.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak.....	20
2.1.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak	21
2.1.4 Sanksi Perpajakan	22
2.1.4.1 Pengertian Sanksi Perpajakan	22
2.1.4.2 Macam - macam Sanksi Perpajakan	24
2.1.4.3 Indikator Sanksi Perpajakan	27
2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak	28
2.1.5.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak	28
2.1.5.2 Kriteria Wajib Pajak yang Patuh	29
2.1.5.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.....	30
2.1.5.4 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak.....	33
2.2 Penelitian Terdahulu.....	34
2.3 Kerangka Pemikiran	37
2.3.1 Pengaruh Antara Pemahaman wajib pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	37
2.3.2 Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	38
2.3.3 Pengaruh Antara Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	38
2.3.4 Pengaruh Antara Pemahaman Wajib pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Serta Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	39
2.4 Hipotesis Penelitian.....	41
2.4.1 Pengertian Hipotesis Penelitian	41

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian	42
3.2 Operasional Variabel Penelitian.....	42
3.2.1. Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)	43

3.2.2 Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>)	44
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	46
3.3.1 Populasi.....	46
3.3.2 Sampel	46
3.4 Teknik Pengumpulan Data	47
3.5 Metode Analisis Data	48
3.5.1 Analisis Deskriptif	49
3.5.2 Uji Kualitas Data	50
3.5.2.1 Uji Validitas Data	50
3.5.2.2 Uji Reliabilitas	51
3.5.3 Pengujian Asumsi klasik.....	51
3.5.3.1 Uji Normalitas.....	52
3.5.3.2 Uji Linearitas	52
3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas	53
3.5.3.4 Uji Multikolinearitas.....	53
3.5.3.5 Uji Autokorelasi.....	54
3.5.4 Uji Pengaruh	54
3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda	54
3.5.5 Rancangan Uji Hipotesis	55
3.5.5.1 Uji Parsial (<i>t-test</i>).....	56
3.5.5.2 Uji Simultan (<i>f-Test</i>)	57
3.5.5.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	58
3.6 Lokasi Dan Jadwal Penelitian	58
3.6.1 Lokasi Penelitian	58
3.6.2 Jadwal Penelitian	59

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Responden	60
4.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	62

4.1.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	63
4.1.4 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan	64
4.2 Hasil penelitian.....	65
4.2.1 Hasil Uji Analisis Deskriptif	65
4.2.1.1 Deskriptif Data Penelitian.....	66
a.Deskripsi variabel pemahaman wajib pajak.....	66
b.Deskripsi variabel Kualitas Pelayanan	69
c.Deskripsi variabel Sanksi Pajak.....	72
d.Deskripsi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	74
4.3 Hasil Uji Kualitas Data.....	76
4.3.1 Hasil Uji Validitas	77
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas Data	79
4.4 Uji Asumsi Klasik	81
4.4.1 Uji Normalitas Data	81
4.4.2 Uji Multikolinearitas	84
4.4.4 Hasil Uji Linearitas	87
4.5 Hasil Uji pengaruh.....	89
4.5.1 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	89
4.6 Hasil Uji Hipotesis	91
4.6.1 Hasil Uji t.....	91
4.6.2 Hasil Uji F.....	92
4.6.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi	93
4.7 Pembahasan	94
4.7.1 Pengaruh pemahaman pajak (X1) terhadap kepatuhan Wajib pajak (Y)....	94
4.7.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap kepatuhan Wajib pajak (Y) ..	95
4.7.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan (X3) terhadap kepatuhan Wajib pajak (Y) ...	96

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	98
5.2 Saran	99

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

LAMPIRAN

Lampiran I: Tabulasi Kuesioner

Lampiran II: Pendukung Penelitian

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Penerimaan Dalam Negeri Tahun 2012 - 2014 (miliar rupiah)	2
Tabel 2.1 Sanksi Bunga	24
Tabel 2.2 Denda Administrasi	25
Tabel 2.3 Kenaikan 50% dan 100%	25
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	59
Tabel 4.1 Keterangan Jumlah Sampel	60
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Usia	62
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	63
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan	64
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif	66
Tabel 4.7 Hasil Jawaban Variabel Pemahaman Wajib Pajak (X1)	67
Tabel 4.8 Hasil Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	70
Tabel 4.9 Hasil Jawaban Variabel Sanksi Pajak (X3)	72
Tabel 4.10 Hasil Jawaban Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	74
Tabel 4.11 Hasil Jawaban Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	77
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kualitas pelayanan	78
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Sanksi Pajak	78
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak	79
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas	80
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas	84
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas	85
Tabel 4.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas	86
Tabel 4.19 Hasil Uji Linearitas Variabel Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	87
Tabel 4.20 Hasil Uji linearitas Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	88
Tabel 4.21 Hasil Uji Linearitas Variabel Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	88
Tabel 4.22 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	89
Tabel 4.23 Hasil Uji t	91
Tabel 4.24 Hasil Uji f	93
Tabel 4.25 Hasil Uji Koefisien Determinasi	94

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	40
Gambar 4.1 Diagram Jenis Kelamin	61
Gambar 4.2 Diagram Usia	62
Gambar 4.3 Diagram Pendidikan Terakhir	63
Gambar 4.4 Diagram Pendapatan	64
Gambar 4.5 Diagram Pemahaman Wajib Pajak (X1)	67
Gambar 4.6 Diagram Kualitas Pelayanan (X2)	70
Gambar 4.7 Diagram Sanksi Pajak (X3)	73
Gambar 4.8 Diagram Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	75
Gambar 4.9 <i>Histogram Regresion Standardized</i> Uji Normalitas	82
Gambar 4.10 Diagram P-Plot Uji Normalitas	83

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus Slovin	47
Rumus 3.2 Regresi Linear Berganda	55
Rumus 3.3 $t_{(\text{hitung})}$	56
Rumus 3.4 $f_{(\text{hitung})}$	57