

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK,
PELAYANAN FISKUS, PENYULUHAN WAJIB
PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP
TINGKAT KEPATUHAN FORMAL WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI PADA KANTOR KECAMATAN
SEI BEDUK BATAM**

SKRIPSI



Oleh

**Rani Hutaeruk
150810092**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK,
PELAYANAN FISKUS, PENYULUHAN WAJIB
PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP
TINGKAT KEPATUHAN FORMAL WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI PADA KANTOR KECAMATAN
SEI BEDUK BATAM**

SKRIPSI

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



**Rani Hutaeruk
150810092**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Rani Hutaauruk
NPM : 150810092
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Akuntansi

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

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS,
PENYULUHAN WAJIB PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP
TINGKAT KEPATUHAN FORMAL WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
PADA KANTOR KECAMATAN SEI BEDUK BATAM.

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 di dalam 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, 15 Februari 2019

Rani Hutaauruk
150810092

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK,
PELAYANAN FISKUS, PENYULUHAN WAJIB
PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP
TINGKAT KEPATUHAN FORMAL WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI PADA KANTOR KECAMATAN
SEI BEDUK BATAM**

SKRIPSI

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

Oleh:

**Rani Hutaaruk
150810092**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
Seperti tertera di bawah ini**

Batam, 15 Februari 2019

**Viola Syukrina E Janros, S.E., M.M.
Pembimbing**

ABSTRAK

Kurangnya kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajibannya diakibatkan oleh kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya pajak, tidak bisa dipungkiri bahwa Pajak sangat penting bagi pertumbuhan suatu bangsa karena pajak memberikan sumbangsi terbanyak bagi pendapatan suatu Negara. Pajak merupakan sumber penghasilan utama suatu negara yang nantinya akan dikembalikan kepada masyarakat Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, penyuluhan wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor kecamatan sei beduk batam. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif, sedangkan metode untuk pengumpulan data yaitu dengan cara menyebarkan kuisioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak orang pribadi di Kecamatan sei beduk Batam yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan yang berjumlah 68.580 wajib pajak orang pribadi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden Berdasarkan hasil uji t kesadaran wajib pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak, pelayanan fiskus tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak, penyuluhan wajib pajak tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak berdasarkan hasil uji F diketahui bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, penyuluhan wajib pajak dan sanksi pajak secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, penyuluhan wajib pajak, sanksi pajak dan kepatuhan wajib pajak

ABSTRACT

The lack of community compliance in fulfilling its obligations is caused by a lack of public awareness of the importance of taxes, it cannot be denied that Tax is very important for the growth of a nation because taxes provide the most contribution to a country's income. Tax is the main source of income for a country which will be returned to the community. This study aims to determine the effect of taxpayer awareness, quality of tax services, taxpayer counseling and tax sanctions on individual taxpayer compliance at the sub-district office in Batak district. The method of data analysis in this study uses quantitative analysis, while the method for collecting data is by distributing questionnaires. The population in this study were all individual taxpayers in Batam Sei Beduk Subdistrict, registered at KPP Pratama Batam Selatan, which numbered 68,580 individual taxpayers. The samples used in this study were 100 respondents Based on the results of t-test of taxpayer awareness has a partial effect on taxpayer compliance, Fiscal services do not partially affect taxpayer compliance, taxpayer counseling does not partially affect taxpayer compliance and influential tax sanctions partially towards taxpayer compliance based on the F test results it is known that the awareness of taxpayers, tax office services, taxpayer counseling and tax sanctions together have a significant influence on taxpayer compliance.

Keywords: *taxpayer awareness, tax office services, taxpayer counseling, tax sanctions and tax compliance*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa 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 sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan 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.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora.
3. Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
4. Ibu viola Syukrina E Janrosl, S.E.,M.M. selaku dosen pembimbing skripsi.
5. Seluruh dosen-dosen pengajar beserta staf Universitas Putera Batam yang telah memberikan banyak informasi dan pengetahuan kepada penulis.
6. Orang tua peneliti yang sangat dicintai, yang telah memberikan doa dan semangat untuk keberhasilan skripsi ini.
7. Kerabat dan sahabat serta seluruh teman-teman peminatan Akuntansi yang memberikan bantuan, dukungan, dan semangat sehingga skripsi ini lancar.

Akhir kata penulis sampaikan semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan berkat-Nya. Akhir kata, besar harapan peneliti agar skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak.

Batam, 15 Februari 2019

Rani Hutaeruk

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ixx
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi masalah.....	4
1.3. Batasan masalah	4
1.4. Rumusan Masalah.	4
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6. Manfaat Penelitian.....	6
1.6.1. Manfaat Teoretis	6
1.6.2 Manfaat Praktis	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1. Teori Kepatuhan.....	8
2.1.2. Pengertian Pajak.....	9
2.1.3. Fungsi Pajak	10
2.1.4. Kepatuhan Wajib Pajak.....	11
2.1.5. Kesadaran wajib pajak	13
2.1.6. Pelayanan Fiskus	15
2.1.7. Penyuluhan wajib pajak	17
2.1.8. Sanksi Pajak	17
2.2. Penelitian Terdahulu	18
2.3. Kerangka Pemikiran	21
2.4. Hipotesis Penelitian.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1. Desain Penelitian.....	24
3.2. Operasional Variabel.....	25
3.2.1. Variabel dependen.....	26
3.2.2. Variabel independen.....	27
3.3. Populasi dan sampel	29
3.3.1. Populasi	29
3.3.2. Sampel.....	30
3.4. Teknik Dan Alat Pengumpulan Data	30
3.4.1. Teknik Pengumpulan Data	30

3.4.2. Alat Pengumpulan Data	31
3.5. Metode Analisis Data	32
3.5.1. Analisis Deskriptif.....	32
3.5.2. Uji Kualitas Data	33
3.5.3. Uji Asumsi Klasik	37
3.5.4. Uji Pengaruh.....	40
3.5.5. Rancangan uji hipotesis.....	41
3.6. Lokasi dan jadwal penelitian.....	43
3.6.1. Lokasi penelitian	43
3.6.2. Jadwal penelitian	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1. Hasil Penelitian	45
4.2. Profil Responden	45
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	47
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	47
4.3. Analisis Statistik Deskriptif	48
4.4. Analisis Data	49
4.4.1. Uji Kualitas Data	49
4.4.2 Uji Asumsi Klasik	52
4.4.4. Hasil pengujian Hipotesis.....	56
4.5. Pembahasan	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1. Kesimpulan.....	65
5.2. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka pemikiran.....	22
Gambar 3.1. Desain Penelitian.....	25
Gambar 4.1. Histogram.....	52
Gambar 4.2. P-Pplot.....	53
Gambar 4.3. Grafik Scatterplot.....	56

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Range Validitas.....	36
Tabel 3.2. Indeks Koefisien Reliabilitas.....	37
Tabel 3.3. Jadwal kegiatan Penelitian.....	44
Tabel 4.1. Data Hasil Kuesioner.....	45
Tabel 4.2. Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.3. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.4. Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	47
Tabel 4.5. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	47
Tabel 4.6. Statistik Deskriptif.....	48
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 4.9. Uji Normalitas.....	54
Tabel 4.10. Hasil Uji Multikolinearitas.....	55
Tabel 4.11. Uji Regresi Berganda.....	56
Tabel 4.12. Hasil Koefisien Determinasi.....	59
Tabel 4.13. Hasil Uji t.....	59
Tabel 4.14. Hasil Uji f.....	61

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus Slovin.....	30
Rumus 3.2. Pearson Product Moment.....	35
Rumus 3.3. Cronbach's Alpha.....	37
Rumus 3.4. Regresi Linear Berganda.....	40
Rumus 3.5. Koefisien Determinasi.....	41
Rumus 3.6. Uji F.....	42