

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS
PAJAK, TINGKAT KEPAHAMAN WAJIB PAJAK
DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

(Studi Kasus Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara Tahun 2016)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
Pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.

Disusun oleh:

MUHAMMAD MIFTAHUDDIN YUNIAR
NIM. 131120000875

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA
JEPARA
2016**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK, TINGKAT
KEPAHAMAN WAJIB PAJAK DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

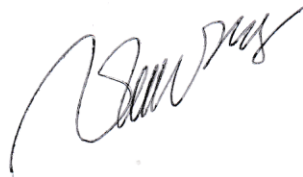
(Studi Kasus Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara Tahun 2016)

Skripsi ini telah disetujui pembimbing dan siap untuk dipertahankan dihadapan tim penguji skripsi program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.

Nama : Muhammad Mifahuddin Yuniar
NIM : 131120000875
Program studi : Akuntansi

Disetujui Oleh Pembimbing

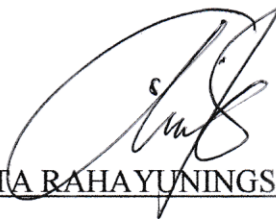
Pembimbing I



H. ICHWAN MARISAN, S.E., M.Si.

Tgl 28/09/16

Pembimbing II



ANITA RAHAYUNINGSIH, S.E., M.Si.

Tgl 3-10-2016

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK, TINGKAT
KEPAHAMAN WAJIB PAJAK DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Kasus Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara Tahun 2016)**

Nama : Muhammad Miftahuddin Yuniar

NIM : 131120000875

Program Studi : Akuntansi

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan penguji
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Pada hari Jumat tanggal 7 bulan Oktober tahun 2016

Penguji I



Aida Nahar, S.E., M.Si

Tgl. 7 Oktober 2016

Penguji II



Didik Ardiyanto, Drs., M.Si.

Tgl. 7 Oktober 2016

Mengesahkan

Ketua Program Studi Akuntansi



Ali Sofwan, SE., M.Si

NID. 1730109 07 047

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Barang siapa yang keluar dalam menuntut ilmu maka ia adalah seperti
berperang di jalan Allah hinggang pulang.
(H.R.Tirmidzi)

Dunia Itu Hanya Tiga Hari
KEMARIN yang tak akan terulang ceritanya
BESOK yang belum tentu menemuinya
HARI INI tempat menabung amalan kita
(Al-Hasan Al-Bashri)

Kemenangan yang seindah-indahnya dan sesukar-sukarnya yang boleh direbut
oleh manusia ialah menundukkan diri sendiri (Ibu Kartini)

PERSEMBAHAN

Dengan sujud dan rasa syukurku kepada Allah SWT, yang selalu memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Kupersembahkan karya yang sederhana ini kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi:

1. Untuk yang tercinta kedua orangtuaku, Bapak Masrukhin dan Ibu Tasmiyati yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan dan cinta kasih yang tidak terhingga, yang tidak mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ibu dan Bapak bahagia, karena aku sadar selama ini belum bisa berbuat yang lebih. Untuk Ibu dan Bapak yang selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakanku, selalu menasehatiku menjadi lebih baik. Terima kasih Ibu..... Terima kasih Bapak.....
2. Untuk Kakak-kakakku, tiada yang mengharukan saat kumpul bersama kalian, walaupun terkadang kita sering bertengkar tapi hal itu menjadi warna yang tak akan bisa tergantikan, terima kasih doa dan bantuan kalian selama ini. Hanya karya sederhana ini yang dapat aku persembahkan.
3. Untuk sahabat-sahabatku, Fika (besusul), Christy (Rayap), Ajib, Jauhari, Lutfi terima kasih atas doa dan dukungannya. Untuk sahabat Kerang Ajaib (Adel, Saskia, Ulfatun (Teteh), Wildan, Rama, Laela)

terima kasih selalu memberikan doa dan semangatnya dalam penyusunan skripsi. Untuk sahabat PES (Ulum, Amrul, Talkis, Kamal, Jeje, Wawan) terima kasih untuk kalian yang selalu ada buat kita kumpul dan semoga makin gokil hehehe.... Dan untuk Andi Riwanto terima kasih atas bantuannya. Tidak lupa untuk teman seperjuangan Akuntansi angkatan 2012 yang selalu memberikan bantuan dan doa. Terima kasih untuk semua sahabat-sahabatku. Semoga kita sukses bersama tidak ada yang saling membenci sesama.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari Program S-1 jurusan Akuntansi seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar Strata 1 (S-1) dari Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara maupun dari perguruan tinggi lain.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Skripsi yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Dengan ini menyatakan sebagai berikut:

1. Skripsi berjudul : “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK, TINGKAT KEPAHAMAN WAJIB PAJAK DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Kasus Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara Tahun 2016)”
2. Saya juga mengakui bahwa hasil karya akhir ini, dapat diselesaikan berkat bimbingan dan dukungan penuh dari pembimbing saya yaitu:
 - a. H. ICHWAN MARISAN, S.E., M.Si.
 - b. ANITA RAHAYUNINGSIH, S.E., M.Si.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima **PENCABUTAN GELAR AKADEMIK** yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku



Jepara, 4 Oktober 2016

M. Miftahuddin Yuniar
NIM: 131120000875

ABSTRAKSI

Pajak adalah suatu hal yang sangat penting dan hal yang mempengaruhi pertumbuhan ekonomi di setiap negara, dan hasilnya tidak dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat. Studi ini meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, tingkat kepehaman wajib pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang (1) pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, (2) pengaruh tingkat kepehaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, (3) pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini menggunakan data primer, yang didapatkan dari menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak yang ada pada KPP Pratama Jepara. Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda, dengan uji kualitas data, uji asumsi klasik dan uji hipotesis, yang semua itu diuji dengan menggunakan bantuan program SPSS V.20.

Hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial hanya dua variabel yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu variabel kualitas pelayanan petugas pajak dan tingkat kepehaman wajib pajak, sedangkan variabel sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan secara simultan atau bersama-sama kualitas pelayanan petugas pajak, tingkat kepehaman wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Tingkat Kepehaman Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Tingkat Kepahaman Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” dapat terselesaikan. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Strata Satu (S1) Jurusan Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis pada Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.

Tidak ada sesuatupun yang mudah untuk diwujudkan, tetapi setiap kesulitan pasti ada kemudahan dan hikmah yang didapat. Kesungguhan dalam menjalani setiap tahapan proses yang ada menghantarkan kita pada keberhasilan. Keberhasilan penyelesaian sampai dengan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari berbagai bantuan semua pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak, Ibu, Kakak-kakakku, terima kasih atas dukungan, motivasi, do’a, cinta dan pengorbanannya selama ini;
2. Bapak Prof. Dr. Sa’dullah Assaidi, M. Ag., selaku rektor UNISNU Jepara;
3. Bapak Much. Imron, SE, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISNU Jepara;
4. Bapak Ali Sofwan, SE, M.Si. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISNU Jepara;
5. Bapak H. Ichwan Marisan, SE, M.Si. selaku dosen Pembimbing I yang berkenan memberikan bimbingan dan arahan dalam proses penyusunan skripsi ini;

6. Ibu Anita Rahayuningsih, SE, M.Si. selaku dosen Pembimbing II yang berkenan memberikan bimbingan dan arahan dalam proses penyusunan skripsi ini;
7. Seluruh Bapak dan Ibu dosen UNISNU yang telah membimbing penulis selama menumpuh studi;
8. Sahabat yang selalu memberikan dorongan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini;
9. Terima kasih Kepada pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara yang rela meluangkan waktunya untuk membantu, membimbing dan mengizinkan untuk memperoleh data dengan menyebar kuesioner kepada wajib pajak yang ada di KPP Pratama Jepara.
10. Serta semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Semoga amal baik dari semua pihak mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga penulis sangat mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun.

Akhirnya penulis berharap semoga karya tulis ilmiah yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan akademik pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Jepara, Oktober 2016

(M. Miftahuddin Yuniar)
NIM. 131120000875

DAFTAR ISI

SAMPUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	vii
ABSTRAKSI.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Ruang Lingkup Penelitian	4
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Batasan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	7

1.7	Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA		10
2.1	Landasan Teori.....	10
2.1.1	Pengertian Pajak	10
2.1.2	Fungsi Pajak	12
2.1.3	Jenis Pajak.....	12
2.1.4	Pengertian Pelayanan.....	14
2.1.5	Kualitas Pelayanan	14
2.1.6	Kepatuhan Wajib Pajak	16
2.1.7	Sanksi Perpajakan.....	19
2.2	Penelitian Terdahulu.....	20
2.3	Kerangka Pemikiran Teoritis	27
2.4	Perumusan Hipotesis	28
2.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	28
2.4.2	Pengaruh Tingkat Kepahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	28
2.4.3	Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	29

2.4.4 Pengaruh Bersama-sama Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Tingkat Kepahaman Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	33
3.1.1. Variabel Penelitian	33
3.1.2. Definisi Operasional	33
3.2 Jenis Data dan Sumber Data	36
3.3 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	37
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	38
3.5 Metode Pengolahan Data	38
3.6 Metode Analisis Data	40
3.6.1 Statistik Deskriptif.....	40
3.6.2 Uji Kualitas Data	41
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	42
3.6.4 Analisis Regresi Berganda	44
3.6.5 Uji Hipotesis.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Gambaran Umum KPP Pratama Jepara.....	47
4.1.1 Sejarah dan Latar Belakang di Bentuknya KPP Pratama Jepara.....	47

4.1.2	Visi dan Misi DJP (Direktorat Jendral Pajak)	48
4.1.3	Struktur Organisasi	48
4.1.4	Susunan Organisasi	49
4.2	Deskripsi Responden	51
4.3	Analisis Data	53
4.3.1	Statistik Deskriptif	53
4.3.2	Hasil Uji Kualitas Data	54
4.1.3	Hasil Uji Asumsi Klasik	56
4.1.4	Hasil Analisis Regresi Berganda	60
4.1.5	Pengujian Hipotesis	62
4.4	Pembahasan	66
4.4.1	Pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak	66
4.4.2	Pengaruh tingkat kepehaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak	67
4.4.3	Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak	68
4.4.4	Pengaruh secara bersama-sama kualitas pelayanan petugas pajak, tingkat kepehaman wajib pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib	68
BAB V PENUTUP		70

5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	25
Tabel 4.1 Sampel Penelitian	51
Tabel 4.2 Demografi Responden	52
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif.....	53
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	55
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	58
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinieritas	59
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Berganda	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	62
Tabel 4.10 Hasil Uji t.....	63
Tabel 4.11 Hasil Uji Statistik F	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Karangka Pemikiran Teoritis	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	48
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas	57
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Hasil Kuesioner

Lampiran 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif

Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 6 Hasil Uji Hipotesis

Lampiran 7 Surat Ijin Penelitian di KPP Pratama Jepara

