

**PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK TENTANG KUALITAS
PELAYANAN FISKUS, KONDISI KEUANGAN WAJIB PAJAK
DAN SANKSI PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN
WAJIB PAJAK**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

LINA LIANI
(NIM.3011211060)

Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Prasyarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG

2016



UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN AKUNTANSI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Lina Liani
NIM : 301 12 11 060
Jurusan : Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus, Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Sungailiat.

Pembimbing Utama

Suhaidar, S.E., M.Si.
NP. 506406001

Pembimbing Pendamping

Erita Rosalina, S.E., M.Si.
NIP. 198405072014042001

Balunjuk, 12 Agustus 2006
Ketua Jurusan Akuntansi

Abu Nizarudin, S.E., M.Si., Akt., CA
NP. 506908017

PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL:

**PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK TENTANG KUALITAS
PELAYANAN FISKUS, KONDISI KEUANGAN, DAN SANKSI
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI DI SUNGAILIAT**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh : Lina Liani
Nomor Induk Mahasiswa : 301 12 11 060

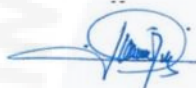
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Pada Tanggal 12 Agustus 2016, dan
telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima,

Tim Penguji:

Ketua

Anggota

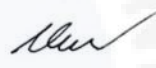
Anggota



Suhaidar, S.E., M.Si
NP. 506406001



Anggraeni Yunita, S.E., M.Si
NIP. 198001212014042001



Karmawan, S.E., M.Sc
NP. 507706003

Balunijuk, 13 Agustus 2016
Universitas Bangka Belitung
Fakultas Ekonomi
Jurusan Akuntansi

Dekan



Dr. Reniati, S.E., M.Si
NP. 507206007

Ketua Jurusan Akuntansi



Abu Nizarudin, S.E., M.Si., Akt
NP. 506908017

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus, Kondisi Keuangan Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak”** ini, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Balunijuk, 3 Agustus 2016



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

1. Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagi kamu. Dan boleh jadi kamu mencibtai sesuatu padahal ia amat buruk bagi kamu. Allah Maha mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui. (Al-Baqarah:216)
2. Orang yang menuntut ilmu berarti menuntut rahmat ; orang yang menuntut ilmu berarti menjalankan rukun Islam dan pahala yang diberikan sama dengan para Nabi.
(HR. Dailani dari Anas r.a)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan dengan segenap rasa kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberikan kesehatan, kelancaran, dan kemudahan dalam proses pengerjaan skripsi.
2. Ibundaku Roaini dan Ayahandaku Ningrat yang selalu memberikan motivasi dan menjadikan penyemangat terkuat dalam hidupku.
3. Sahabat-sahabatku Filka Belawidha, Melati Indriawati, Achamad Resta Felani yang tiada hentinya-hentinya memberikan semangat. Cepat menyusul yaaa!!!!!!
4. Keluarga besar AK 1 yang selalu heboh untuk menyemangatiku, terkhusus untuk Selvi Heryani yang bersedia meminjamkan printernya, Novita

Ultari, dan Astri Novalita, yang selalu sabar dalam membantu dan mengajarkanku.

5. Sanggar Seni Buluh Perindu yang selalu menyemangati dan selalu bilang “semangat ayuk, pun la lulus kelak kami bawa bunga”.
6. Spesial untuk Trio keren Fakultas Ekonomi, Bang Pandi, Bang Harli, Bang Moko yang tanpa bosan selalu dirusuh.
7. Nia Rezkia Pratiwi, Resti Lestari, Aprita Sumarno, dan Rummia sahabat perjuangan yang pantang menyerah, yang selalu memotivasi, selalu mendukung, sayang kalian.



ABSTRACT

Lina Liani, 301 12 11 060. The Influence Taxpayer Perception of Tax Officer Service Quality, Taxpayer Financial Condition, and Tax Sanction on the lever of Taxpayer Compliance.

Taxpayer compliance is an important component in the effort to maximize state income from tax sector. Therefore, the Indonesia government tried to government in order to improve adherence of citizen to calendar, report and pay the tax. Many factors are able to affect the taxpayer in carrying out the taxation liabilities, each as short of services provided by tax officers influencing taxpayer perception of tax officers service quality, taxpayer condition, tax sanction given to taxpayers of Sungailiat.

Data used in this study are primary data obtained directly by distributing questionnaires directly in the taxpayer. Total population of 15 983 people and the number of samples in this study of 99 people Taxpayer as respondents obtained using simple random sampling technique. The statistical analysis used in this study is a multiple linear regression analysis.

Based on the analysis results concluded that tax officer service quality perception has a positive and significant impact on taxpayer Compliance, Financial Condition does not impact to taxpayer Compliance, Financial Condition does not affect taxpayer compliance and tax sanctions have a significant affect on taxpayer compliance.

Keyword : tax officer service quality perception, taxpayer financial condition, tax sanction, taxpayer compliance.

INTISARI

Lina Liani. 301 12 11 060. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus, Kondisi Keuangan Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan komponen yang penting dalam upaya memaksimalkan pendapatan Negara sektor pajak. Oleh karena itu, pemerintah Indonesia berusaha meningkatkan pemasukan Negara dari sektor pajak. Berbagai upaya telah dilakukan pemerintah dalam rangka meningkatkan kepatuhan warga negara dalam menghitung, melaporkan, dan membayarkan pajaknya. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, diantaranya kurang maksimalnya fiskus dalam melakukan tugas dan memberikan pelayanan kepada wajib pajak yang dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus, kondisi keuangan wajib pajak, dan sanksi pajak yang diberikan kepada wajib pajak di Sungailiat.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh secara langsung dengan melakukan penyebaran kuesioner yang secara langsung kepada Wajib Pajak. Jumlah populasi sebanyak 15.983 orang dan jumlah sampel dalam penelitian ini 99 orang Wajib Pajak sebagai responden dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis linear regresi berganda.

Berdasarkan hasil analisa disimpulkan bahwa variabel Persepsi Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Kondisi Keuangan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak berpengaruh dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Kata Kunci : Persepsi Kualitas Pelayanan Fiskus, Kondisi Keuangan Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan rasa puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena atas segala rahmat dan karunia-Nya jualah akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Bangka Belitung.

Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus, Kondisi Keuangan, dan Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak”**, dengan menyadari segala keterbatasan atas kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki, maka dalam penyusunan skripsi ini juga tidak terlepas dari kekurangan-kekurangan, baik itu dalam isi/materi atau susunan kalimatnya, untuk itu penulis mohon dimaklumi atas kekurangan-kekurangan tersebut, serta segala saran dan kritik maupun masukan lainnya dari semua pihak akan penulis terima dengan senang hati demi perbaikan skripsi ini kearah yang lebih sempurna.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih serta penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu serta membimbing penulis, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu, yaitu:

1. Bapak Dr. Ir. Muhammad Yusuf, M.Si selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.
2. Ibu Dr. Reniati, S.E., M.Si., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

3. Bapak Khairyansyah, SE., M.M selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
4. Bapak Suhaidar, SE., M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung sekaligus Dosen Pembimbing Utama yang telah berkenan menyediakan waktu untuk membimbing serta mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Erita Rosalina, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing II yang selalu berkenan meluangkan waktu dan tenaga dalam memberikan arahan, bimbingan, dan dukungan dalam skripsi ini.
6. Bapak Abu Nizarudin, S.E., M.Si.,Akt.,C.A., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Bangka Belitung.
7. Bapak Karmawan, S.E., M.Sc selaku Pembimbing Utama yang telah banyak meluangkan waktu dan saran perbaikan positif serta memberikan banyak ilmu yang bermanfaat.
8. Ibu Anggraeni Yunita, SE., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Universitas Bangka Belitung sekaligus Dosen Pembimbing Pendamping yang telah banyak meluangkan waktu dan kesempatannya dalam memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini dengan baik.
9. Dosen dan Staf pengajar pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung khususnya pada Jurusan Akuntansi yang telah membuka pola pikir yang lebih luas serta wawasan ilmu pengetahuan untuk kami.

10. Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Pajak Sungailiat yang telah memberikan izin, bantuan data dan kemudahan dalam penelitian ini.
11. Keluarga tercinta, orang tua terutama Ibu, Ayah, Kakak-kakak, dan keponakan yang telah memberikan motivasi dan doanya sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
12. Sahabat-sahabat baikku, teman-teman tempat berbagi curahan hati, dan teman seperjuangan yang telah memberi motivasi dan semangat serta dukungan dan doa kepada penulis.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu kelancaran penelitian ini, semoga Allah memberikan balasan yang lebih baik.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menambah khasanah pengetahuan kita dan semoga Universitas Bangka Belitung dapat tumbuh dan berkembang sesuai dengan perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan sehingga dapat memberikan kebanggaan tersendiri bagi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, terutama bagi generasi yang akan datang.

Balunijuk, 3 Agustus 2016

Penulis



Lina Liani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT	vii
INTISARI	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	6

BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Dasar-Dasar Perpajakan	8
2.1.1 Pengertian Pajak.....	8
2.1.2 Teori Perpajakan.....	8
2.1.3 Fungsi Pajak.....	11
2.1.4 Tata Cara Pemungutan Pajak.....	11
2.1.5 Sistem Pemungutan Pajak.....	12
2.1.6 Asas Pemungutan Pajak.....	14
2.1.7 Pengelompokkan Pajak.....	14
2.1.8 Undang-undang Perpajakan.....	15
2.1.9 Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.....	16
2.1.10 Pajak Penghasilan.....	20
2.2 Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus.....	22
2.3 Kepatuhan Wajib Pajak.....	23
2.4 Kualitas Pelayanan Fiskus.....	24
2.5 Kondisi Keuangan Wajib Pajak.....	26
2.6 Sanksi Pajak.....	27
2.7 Penelitian Terdahulu.....	32
2.8 Rerangka Pemikir.....	36
2.9 Pengembangan Hipotesis.....	37
2.9.1 Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	37
2.9.2 Pengaruh Kondisi Keuangan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	38
2.9.3 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	38

BAB III METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	40
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	40
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	40
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	42
3.5 Teknik Pengumpulan Data	42
3.6 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel	43
3.7 Teknik Analisis Data	45
3.7.1 Statistik Deskriptif	45
3.7.2 Uji Validitas.....	45
3.7.3 Uji Reliabilitas.....	46
3.8 Pengujian Asumsi Klasik.....	46
3.8.1 Uji Normalitas.....	46
3.8.2 Uji Multikolinearitas.....	46
3.8.3 Uji Heteroskedastisitas.....	47
3.9 Analisis Regresi Berganda.....	48
3.10 Pengujian Hipotesis.....	49
3.11 Uji Koefisien Determinan.....	49
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 51
4.1 Gambaran Umum Organisasi	51
4.1.1 Sejarah Perpajakan Indonesia	51
4.1.2 Undang-undang Perpajakan di Indonesia	52
4.1.3 Visi dan Misi Direktorat Jendral Pajak	54
4.1.3.1 Visi	54
4.1.3.2 Misi.....	54

4.2 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Pajak	54
4.2.1 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Pajak.....	55
4.3 Hasil Analisis Data Penelitian.....	56
4.4 Hasil Uji Coba.....	59
4.4.1 Hasil Analisis Deskriptif.....	59
4.4.2 Hasil Uji Validitas.....	62
4.4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	63
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	64
4.5.1 Uji Normalitas.....	64
4.5.2 Uji Multikolinearitas.....	66
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	67
4.6 Hasil Pengujian Regresi.....	69
4.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	69
4.6.2 Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	70
4.6.3 Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	72
4.7 Uji Koefisien Determinasi.....	72
4.8 Hasil dan Pembahasan Uji Hipotesis.....	73
4.8.1 Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	74
4.8.2 Pengaruh Kondisi Keuangan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	75
4.8.3 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	75

BAB V PENUTUP	77
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Keterbatasan	77
5.3 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	82



DAFTAR TABEL

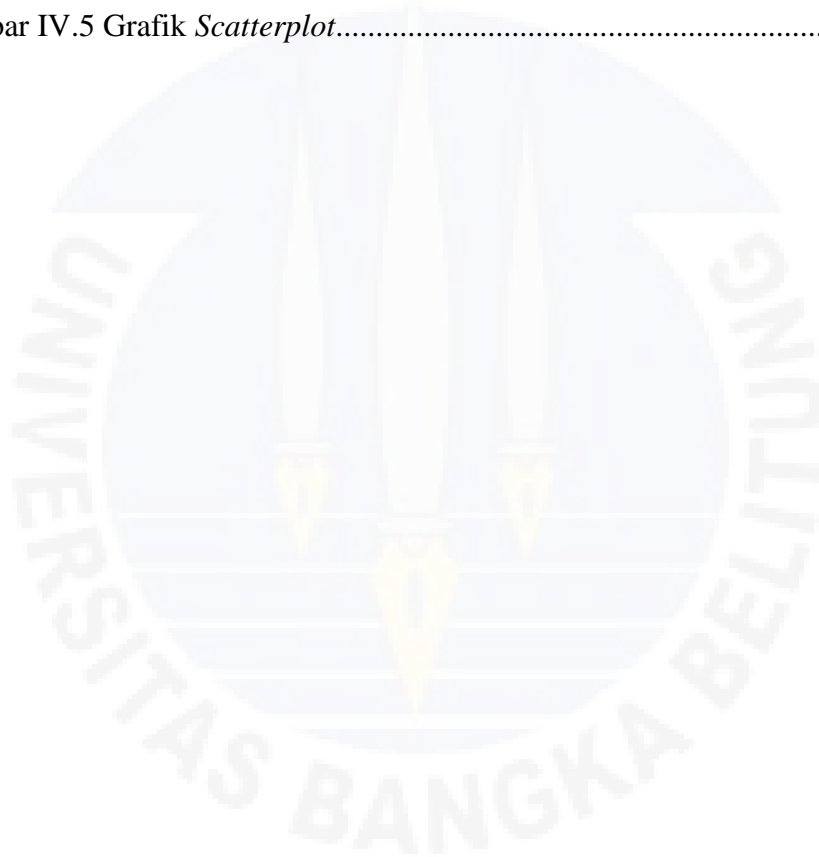
Tabel I.1	Lapor SPT Tahunan.....	3
Tabel II.1	Tarif Penghasilan untuk Pajak dalam Negeri.....	21
Tabel II.2	Sanksi Denda Pajak.....	27
Tabel II.3	Sanksi Bunga Pajak.....	29
Tabel II.4	Sanksi Kenaikan Pajak.....	30
Tabel II.5	Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel III.1	Data Populasi Wajib Pajak.....	41
Tabel III.2	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	44
Tabel IV.1	Struktur Organisasi KP2KP Sungailiat.....	55
Tabel IV.2	Daftar Kuesioner	56
Tabel IV.3	Jenis Kelamin Responden.....	56
Tabel IV.4	Tingkat Pendidikan Responden.....	57
Tabel IV.5	Masa Kerja.....	58
Tabel IV.6	Hasil Analisis Deskriptif Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Fiskus.....	60
Tabel IV.7	Hasil Analisis Kondisi Keuangan.....	60
Tabel IV.8	Hasil Analisis Sanksi Pajak.....	61
Tabel IV.9	Hasil Analisis Kepatuhan Wajib Pajak.....	61
Tabel IV.10	Hasil Uji Validitas.....	61
Tabel IV.11	Hasil Uji Reliabilitas.....	63
Tabel IV.12	Grafik Histogram.....	65
Tabel IV.13	Hasil Uji Normalitas.....	66
Tabel IV.14	Hasil Uji Multikolinearitas.....	67
Tabel IV.15	Hasil Analisis Regresi.....	69
Tabel IV.16	Hasil Uji t.....	71

Tabel IV.17 Hasil Uji F	72
Tabel IV.18 Hasil Koefisien Determinasi.....	73.



DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Rerangka Pemikiran	36
Gambar IV.1 Jenis Kelamin Responden.....	57
Gambar IV.2 Tingkat Pendidikan Responden.....	58
Gambar IV.3 Masa Kerja.....	59
Gambar IV.4 Grafik <i>Normal P-P Plot</i>	65
Gambar IV.5 Grafik <i>Scatterplot</i>	68



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Jawaban Kuesioner
- Lampiran 2 Hasil Analisis Deskriptif
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 5 Hasil Uji Determinasi
- Lampiran 6 Hasil uji F
- Lampiran 7 Hasil Uji Multikolinearitas
- Lampiran 8 Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 9 Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 11 Hasil Uji Multikolinearitas
- Lampiran 12 Hasil Analisis Regresi
- Lampiran 13 Hasil Uji t