

**PENGARUH *TAX AMNESTY*, SANKSI PAJAK DAN
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG
TERDAFTAR DI KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA BANGKA**

Skripsi



Diajukan Oleh:

SAKINAH
(NIM. 301 13 11 098)

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
2017**



UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN AKUNTANSI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Sakinah
NIM : 301 13 11 098
Jurusan : Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh *Tax Amnesty*, Sanksi Pajak dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Tendaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangka

Pembimbing Utama

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

Pembimbing Pendamping

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

Balunjuk, 10 April 2017

Ketua Jurusan Akuntansi

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

PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL:

**PENGARUH *TAX AMNESTY*, SANKSI PAJAK DAN
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG
TERDAFTAR DI KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA BANGKA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh: **SAKINAH**

Nomor Induk Mahasiswa: **301 13 11 098**

Telah Dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 12 Mei 2017, dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Tim Penguji:

Ketua



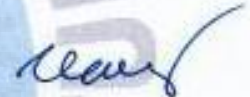
Suhaidar, S.E., M.Si.
NP. 506406001

Anggota



Darus Altin, S.E., M.MSI.
NIP. 198010132012121002

Anggota



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

Balun Ijuk, 12 Mei 2017
Universitas Bangka Belitung
Fakultas Ekonomi
Jurusan Akuntansi

Dekan



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

Ketua Jurusan Akuntansi



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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul “**Pengaruh *Tax Amnesty*, Sanksi Pajak dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangka**” 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.

Pangkalpinang, 10 April 2017

Penulis,



Sakinah

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

*“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)*

*“Sesuatu mungkin memdatangi mereka yang mau menunggu, namun hanya didapatkan oleh mereka yang bersemangat mengejarnya”
(Abraham Lincoln)*

*“Ilmu tanpa agama adalah lumpuh, agama tanpa ilmu adalah buta”
(Albert Einstein)*

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan dengan segenap rasa kepada:

- ✓ *Allah SWT yang selalu memberikan kesehatan, kelancaran dan kemudahan dalam proses pengerjaan skripsi.*
- ✓ *Ibundaku Nurulhuda, Ayahandaku Zarkasi dan Kakandaku Istiqomah yang selalu memberikan motivasi dan menjadikan penyemangat terkuat dalam hidupku.*
- ✓ *Kekasihku Vandio Abdlista yang selalu memberiku dukungan, semangat dan motivasi tiada henti-hentinya dalam menyelesaikan skripsi ini.*

- ✓ *Keluarga besar AK 4 angkatan 2013 yang telah menemani dan selalu memberikan semangat dalam pembuatan skripsi ini.*
- ✓ *Almamater tercinta Universitas Bangka Belitung.*



ABSTRACT

Sakinah. 301 13 11 098. The Influence of Tax Amnesty, Tax Sanction and Fiscal Service to Personal Taxpayer Compliance Registered at Tax Office Pratama Bangka.

Tax problem is one of big matters in Indonesia. It can be seen by the taxpayer compliance which is very low nowadays. The problem that always happens concerned with tax levy is the lack of consciousness to the important of tax in sustainability of country. Many factors which can be influenced taxpayer to tax liability, some of them are tax amnesty, tax sanction, and fiscal service that can be given to personal taxpayer compliance registered at Tax Office Pratama Bangka.

In this research, the data was using primary data which has been founded by questionnaire directly to taxpayer. The population is 59.905 people and the samples are 100 taxpayer as a respondents that were using simple random sampling. The statistical analysis was using multiple linear analysis with SPSS Program Version 20.

Based on the analysis result, it can be concluded that the variable of tax amnesty has not influence to taxpayer compliance, the tax sanction has influenced to taxpayer compliance significantly and fiscal service has influenced to taxpayer compliance significantly.

Key words: *Tax Amnesty, Tax Sanction, Fiscal Service, Taxpayer Compliance*

INTISARI

Sakinah. 301 13 11 098. Pengaruh *Tax Amnesty*, Sanksi Pajak dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangka.

Masalah perpajakan merupakan salah satu masalah besar yang menjerat Indonesia. Dilihat dari tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang sampai saat ini masih cukup rendah. Permasalahan yang sering kali terjadi terkait dengan pungutan pajak yaitu kurangnya kesadaran masyarakat terhadap arti penting pajak bagi kelangsungan negara. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, diantaranya yaitu adanya *tax amnesty*, sanksi pajak dan pelayanan fiskus yang diberikan kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangka.

Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh secara langsung dengan cara melakukan penyebaran kuesioner secara langsung kepada wajib pajak. Jumlah populasi sebanyak 59.905 orang dan jumlah sampel dalam penelitian ini 100 orang wajib pajak sebagai responden dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis linear regresi berganda dengan program *software* SPSS versi 20.

Berdasarkan hasil analisa disimpulkan bahwa variabel *tax amnesty* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sanksi pajak berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan pelayanan fiskus berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: *Tax Amnesty*, Sanksi Pajak, Pelayanan Fiskus, 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 *Tax Amnesty*, Sanksi Pajak dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangka”**, 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. Bapak Karmawan, S.E., M.Sc selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Bangka Belitung.
6. Ibu Anggraeni, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing II yang selalu berkenan meluangkan waktu dan tenaga dalam memberikan arahan, bimbingan, dan dukungan dalam skripsi ini.
7. Dosen dan staf pengajar di Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung khususnya pada Jurusan Akuntansi yang telah membuka pola pikir yang lebih luas serta wawasan ilmu pengetahuan untuk kami.
8. Seluruh staf AAK, AUK dan Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung yang telah membantu dalam proses perkuliahan sampai dengan proses penyelesaian skripsi ini.
9. Pihak-pihak yang berkepentingan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangka khususnya Bapak Priyanto yang telah memberikan izin dan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian hingga skripsi ini dapat diselesaikan.

10. Bapak Bernard Sirait yang telah berkenan menyediakan waktu untuk membantu memperoleh data sekaligus memberikan arahan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
11. Keluarga tercinta, orang tua terutama Ibu, Ayah, Kakak dan keponakan yang telah memberikan motivasi dan do'anya sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
12. Kekasih tercinta Vandio Abdlista yang selalu setia memberikan motivasi, semangat dan do'a dalam pengerjaan skripsi ini.
13. Kakak Lina Liani yang selalu setia memberikan waktu untuk memberikan arahan, pikiran dan motivasi.
14. Spesial untuk Trio keren Fakultas Ekonomi, Bang Moko, Bang Harli, Bang Pandi, yang tanpa bosan selalu dirusuh.
15. Keluarga besar Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung periode 2014-2016 dan Adik-adik Komunitas Tari Fakultas Ekonomi yang selalu memberikan semangat.
16. Teman-teman seperjuangan Sartika Yuliarti, Siska Humaira dan Sella Tantowi, yang selalu memberi motivasi, semangat serta do'a kepada penulis.
17. Tiya Handayani yang selalu menemani, memberikan semangat dan dukungan saat sedang ada kendala dalam proses menyelesaikan skripsi serta do'a kepada penulis.

18. 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.

Balunujuk, 10 April 2017

Penulis

Sakinah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
INTISARI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan	8

BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Dasar – dasar Perpajakan	10
2.1.1 Pengertian dan Unsur Pajak.....	10
2.1.2 Fungsi Pajak	11
2.1.3 Syarat Pemungutan Pajak	12
2.1.4 Teori Perpajakan.....	13
2.1.5 Kedudukan Hukum Pajak	17
2.1.6 Hukum Pajak Materiil dan Hukum Pajak Formil	18
2.1.7 Pengelompokkan Pajak	19
2.1.8 Tata Cara Pemungutan Pajak	20
2.1.8.1 Stelsel Pajak	20
2.1.8.2 Asas Pemungutan Pajak	21
2.1.8.3 Sistem Pemungutan Pajak	22
2.1.9 Tarif Pajak	24
2.1.10 Undang – undang Perpajakan	25
2.1.11 Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan	26
2.1.12 Pajak Penghasilan	29
2.2 <i>Tax Amnesty</i>	31
2.3 Sanksi Perpajakan	33
2.4 Pelayanan Fiskus.....	37
2.5 Kepatuhan Wajib Pajak	40
2.6 Penelitian Terdahulu	41
2.7 Rerangka Pemikiran	45

2.8 Pengembangan Hipotesis	46
2.8.1 Pengaruh <i>Tax Amnesty</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	46
2.8.2 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	46
2.8.3 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	47
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	48
3.1 Pendekatan Penelitian	48
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	48
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	49
3.4 Jenis dan Sumber Data	50
3.4.1 Jenis Data	50
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	51
3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	51
3.5.1 Variabel Independen	51
3.5.2 Variabel Dependen	52
3.6 Teknik Analisis Data	54
3.6.1 Statistik Deskriptif	54
3.6.2 Uji Kualitas Data	55
3.6.2.1 Uji Validitas	55
3.6.2.2 Uji Reliabilitas	56
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	56
3.6.3.1 Uji Normalitas	56

3.6.3.2 Uji Multikolonieritas	57
3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas	57
3.6.4 Uji Hipotesis	58
3.6.4.1 Analisis Regresi Berganda	58
3.6.4.2 Uji Signifikansi Simultan F (Uji Statistik F)	59
3.6.4.3 Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)	60
3.6.4.4 Koefisien Determinasi	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
4.1 Gambaran Lokasi Penelitian	62
4.1.1 Profil Singkat KPP Pratama Bangka	62
4.1.2 Visi, Misi, Motto dan Janji KPP Pratama Bangka	62
4.1.3 Tugas Pokok	63
4.1.4 Fungsi KPP Pratama Bangka.....	63
4.1.5 Struktur Organisasi	64
4.2 Hasil Analisis Data Penelitian	65
4.3 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	69
4.4 Uji Kualitas Data.....	71
4.4.1 Hasil Uji Validitas	71
4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas	73
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	73
4.5.1 Hasil Uji Normalitas	73
4.5.2 Uji Multikolineritas	76

4.5.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	77
4.6 Uji Hipotesis	78
4.6.1 Analisis Regresi Berganda	78
4.6.2 Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)	80
4.6.3 Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)	81
4.6.4 Koefisien Determinasi	83
4.7 Hasil dan Pembahasan Uji Hipotesis	84
4.7.1 Pengaruh <i>Tax Amnesty</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	84
4.7.2 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	85
4.7.3 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	85
BAB V PENUTUP	87
5.1 Kesimpulan	87
5.2 Keterbatasan	88
5.3 Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	93

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Lapor SPT Tahunan	5
Tabel II.1	Contoh Unsur Subjektif	14
Tabel II.2	Tarif Penghasilan untuk Pajak dalam Negeri	25
Tabel II.3	Bunga 2% per bulan	34
Tabel II.4	Denda Administrasi	34
Tabel II.5	Kenaikan 50% dan 100%	35
Tabel II.6	Sanksi Pidana Perpajakan	36
Tabel II.7	Penelitian Terdahulu	44
Tabel III.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	53
Tabel IV.1	Daftar Kuesioner yang Digunakan	65
Tabel IV.2	Jenis Kelamin Responden	65
Tabel IV.3	Tingkat Pendidikan Responden	66
Tabel IV.4	Masa Kerja Responden	68
Tabel IV.5	Hasil Analisis Deskriptif <i>Tax Amnesty</i>	69
Tabel IV.6	Hasil Analisis Deskriptif Sanksi Pajak	69
Tabel IV.7	Hasil Analisis Deskriptif Pelayanan Fiskus	70
Tabel IV.8	Hasil Analisis Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak	71
Tabel IV.9	Hasil Uji Validitas Data	72
Tabel IV.10	Hasil Uji Reliabilitas	73
Tabel IV.11	Hasil Uji Normalitas	76
Tabel IV.12	Hasil Uji Multikolineritas	77

Tabel IV.13 Hasil Analisis Regresi	79
Tabel IV.14 Pengujian secara Simultan (F)	81
Tabel IV.15 Hasil Uji Statistik t	82
Tabel IV.16 Hasil Koefisien Determinasi	83



DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Rerangka Pemikiran Teoritis	45
Gambar IV.1	Struktur Organisasi KPP Pratama Bangka	64
Gambar IV.2	Jenis Kelamin Responden	66
Gambar IV.3	Tingkat Pendidikan Responden	67
Gambar IV.4	Masa Bekerja Responden	68
Gambar IV.5	Grafik Histogram	74
Gambar IV.6	Grafik Normal P-P Plot	75
Gambar IV.7	Grafik Scatterplot	78

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3 Kuesioner
- Lampiran 4 Jawaban Kuesioner
- Lampiran 5 Hasil Analisis Deskriptif
- Lampiran 6 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 8 Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 9 Hasil Uji Multikolonieritas
- Lampiran 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 11 Hasil Analisis Regresi
- Lampiran 12 Hasil Uji F
- Lampiran 13 Hasil Uji t
- Lampiran 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi
- Lampiran 15 Kartu Bimbingan