

**PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, SANKSI
PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS
TERHADAP PERSEPSI PASCA TAX
AMNESTY
(Studi Empiris di Kantor Pelayanan Pajak Pratama
Pangkalpinang)**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

**HAYDIE INDRIANI
(NIM. 3011411044)**

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

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
2018**



UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN AKUNTANSI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Haydie Indriani
NIM : 301 14 11 044
Jurusan : Akuntansi
Judul Usulan Penelitian : Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sanksi
Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap
Persepsi Pasca *Tax Amnesty* (Studi Empiris di
Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkalpinang)

Pembimbing Utama

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

Pembimbing Pendamping

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

Balunujuk, 3 Juli 2018

PLT. Ketua Jurusan Akuntansi

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

PENGESAHAN SKRIPSI

**SKRIPSI BERJUDUL
PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, SANKSI PERPAJAKAN DAN
PELAYANAN FISKUS TERHADAP PERSEPSI PASCA *TAX AMNESTY***

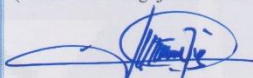
Yang dipersiapkan dan disusun Oleh: **HAYDIE INDRIANI**

Nomor Induk Mahasiswa: **3011411044**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Pada tanggal 19 Juli 2018, dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

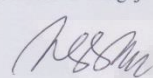
Susunan Dewan Penguji :

(Ketua Tim Penguji/Pembimbing I)



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

(Sekretaris/ Penguji I)



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

(Penguji III/ Pembimbing II)



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

(Penguji II)



Duwi Agustina S.E., M.Sc
NIP.198508012015042001

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung

Balunujuk, 19 Juli 2018

Dekan,


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

Pt. Ketua Jurusan Akuntansi,


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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang **“Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Persepsi Pasca *Tax Amnesty* (Studi Empiris di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkalpinang)”** ini, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu 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 di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.”

Balunijuk, 2 Juli 2018



Penulis,

Haydie Indriani

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

1. “Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi orang lain.” (HR. Thabrani dalam Al-Ausath)
2. “Libatkan Allah dalam setiap aktivitas dan mimpimu!”
3. “*Man jadda wa jada, man shobaro zafiro, man saaro ‘alaa darbi washola.*”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini adalah bagian dari ibadahku kepada Allah SWT karena manusia diciptakan untuk beribadah dan tidak ada yang lebih penting selain keridhaannya. Dengan segenap rasa pula kupersembahkan skripsi ini kepada:

1. Keluarga tercinta, Ayah Mari Effendi, Ibu Roaita, Adik Julian Marshandi dan Juwita Maharani dan sepupu-sepupu, dan seluruh saudara yang doa, kasih sayang, dan dukungannya teramat berarti dan tidak akan pernah habis sehingga proses studi dan skripsi penulis dapat terselesaikan dengan baik.
2. Teman-teman seperjuangan Akuntansi 2014, khususnya 14AK2 yang telah memberikan semangat, motivasi, inspirasi, dan doa yang sangat berharga bagi penulis.
3. Dosen-dosen pembimbing yang telah membimbing dalam menyusun skripsi dengan tulus dan ikhlas. Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan memuliakan Bapak dan Ibu selalu.
4. Almamater tercinta, Universitas Bangka Belitung.

ABSTRACT

Haydie Indriani. 301 14 11 044. 2018. *The Influence of Taxation Understanding, Tax Sanctions and Fiscal Services toward Post-Tax Perceptions Amnesty (Empirical Studies in Primary Tax Office Pangkalpinang).*

The purpose of this research is to analyze whether or not the effect of understanding of taxation, tax sanction and fiscal services to the perception of post tax amnesty registered in KPP Pratama Pangkalpinang. In this study, independent variabels are the understanding of taxation, tax sanctions and tax services, while the dependent variable is the perception of post tax amnesty.

The data in this study is primary data obtained directly by distributing questionnaires to individual taxpayers. The total populations is 14,961 people and the number of samples in this study is 99 Taxpayers as respondents by using insidental technique. Statistical analysis in this research is multiple regression analysis.

Based on the result of data analysis, it was known that the understanding of taxation did not positively affect the perception of post tax amnesty. Result of t test showed that t count 1,829 < t table 1,985 with significance value 0,070 > 0,05 so H_1 is rejected . Tax sanction had a positive effect on the perception of post tax amnesty. Result of t test showed that t value was 2,384 > t table 1,985 with significance value 0,019 < 0,050 so that H_2 was accepted. Fiscal service had a positive effect on the perception of post tax amnesty. Result of t test showed that t value was 2,213 > t table 1,985 with significance value 0,029 < 0,05 so that H_3 was accepted. The variabel of taxation understanding, tax sanction and fiscal services can be used to explain the perception of post tax amnesty of 14,2%.

Key Words: *Tax Understanding, Tax Sanctions, Fiscal Service, and Post-Tax Perceptions Amnesty.*

INTISARI

Haydie Indriani. 301 14 11 044. 2018. Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Persepsi Pasca *Tax Amnesty* (Studi Empiris di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkalpinang).

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis ada atau tidaknya pengaruh pemahaman perpajakan, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap persepsi pasca *tax amnesty* yang terdaftar di KPP Pratama Pangkalpinang. Dalam penelitian ini, variabel independen adalah pemahaman perpajakan, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus, dan variabel dependen adalah persepsi pasca *tax amnesty*.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh secara langsung dengan melakukan penyebaran kuesioner yang secara langsung kepada Wajib Pajak Orang Pribadi. Jumlah populasi sebanyak 14.961 orang dan jumlah sampel dalam penelitian ini 99 Wajib Pajak sebagai responden dengan menggunakan teknik *incidental sampling*. Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda.

Berdasarkan hasil analisis data, diketahui bahwa pemahaman perpajakan tidak berpengaruh positif terhadap persepsi pasca *tax amnesty*. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung $1,829 < t$ tabel $1,985$ dengan nilai signifikansi $0,070 > 0,05$ sehingga H_1 ditolak. Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap persepsi pasca *tax amnesty*. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung $2,384 > t$ tabel $1,985$ dengan nilai signifikansi $0,019 < 0,05$ sehingga H_2 diterima. Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap persepsi pasca *tax amnesty*. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung $2,213 > t$ tabel $1,985$ dengan nilai signifikansi $0,029 < 0,05$ sehingga H_3 diterima. Variabel pemahaman perpajakan, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus dapat digunakan untuk menjelaskan persepsi pasca *tax amnesty* sebesar 14,2%.

Kata Kunci: Pemahaman Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Persepsi Pasca *Tax Amnesty*.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas berkat, rahmat, dan kasih sayang-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Tujuan dari penyusunan skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

Skripsi ini berjudul, “Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Persepsi Pasca *Tax Amnesty* (Studi Empiris di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkalpinang)”. Penulis sadari dengan keterbatasan kemampuan yang penulis miliki, masih terdapat kekurangan-kekurangan dalam skripsi ini, baik dari segi isi/materi maupun segi tata tulis. Maka dari itu, segala bentuk kritik dan saran sangat penulis butuhkan dan akan penulis terima dengan senang hati demi perbaikan ke arah yang lebih baik lagi.

Pada kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu, mendukung, dan membimbing penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu, yaitu:

1. Bapak Dr. Ir. Muh. 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 Karmawan, S.E., M.Sc. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung dan PLT. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
4. Bapak Suhaidar, S.E., M.Si. selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung sekaligus Dosen Pembimbing Utama yang telah berkenan menyediakan waktu untuk membimbing serta mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Erita Rosalina, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah berkenan menyediakan waktu untuk membimbing serta mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Pihak-pihak berkepentingan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkalpinang, khususnya Ibu Mira yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Dosen dan seluruh staf pengajar di Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung, khususnya pada Program Studi Akuntansi yang telah membuka pikiran dan wawasan keilmuan penulis.
8. Seluruh staf AAK FE, AUK FE, UPT Perpustakaan, dan UPT Bahasa Universitas Bangka Belitung yang telah banyak membantu penulis selama proses perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
9. Kedua orangtua tercinta, Ayah dan Ibu (Mari Effendi dan Roaita) yang sebesar apapun penulis coba untuk membalas, tidak akan sebanding dengan

apa yang telah kalian berikan dan korbankan untukku. Kalianlah salah satu alasan terbesarku menyelesaikan skripsi ini.

10. Kedua adikku tersayang, Julian Marshandi dan Juwita Maharani, yang selalu mengerti dan mendoakanku sepanjang proses studi dan penyelesaian skripsi.
11. Sepupu-sepupu tersayang yang telah memberikan motivasi, dukungan, dan membimbingku dengan tulus.
12. Sahabat terbaik semasa perkuliahan, Jimmy Pratama, Fitria Sari dan Indry, yang lebih dari sekedar partner berbagi suka dan duka dalam segala hal.
13. Keluarga 14AK2 tercinta, khususnya, Hera, Intan, Iis, Fani, Feri, Firdaus, Fattah, Ima dan Galuh, serta teman-teman Akuntansi 2014 lainnya, teman-teman seperjuangan yang telah banyak melewati suka duka perkuliahan dan penyusunan skripsi bersama, serta selalu bersedia membantu, memberikan semangat dan nasihat yang sangat berharga.
14. Teman-teman terbaik Dinar, Rahma, Asih, Yulastiana, Bella dan Reni yang juga telah mendoakan serta memberikan inspirasi, dukungan, dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi.
15. Pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu proses penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, besar harapan penulis agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak sehingga menambah khazanah ilmu pengetahuan kita dan memberikan kontribusi nyata bagi masyarakat, khususnya di Bangka Belitung. Semoga Universitas Bangka Belitung dapat tumbuh dan berkembang menjadi universitas riset yang terdepan dalam hal kemajuan teknologi dan ilmu

pengetahuan sehingga dapat memberikan manfaat dan kebanggaan tersendiri bagi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Balunijuk, 2 Juli 2018

Penulis,

Haydie Indriani



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	vi
INTISARI	vii
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Kontribusi Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Dasar–Dasar Perpajakan	10
2.1.1 Pengertian Pajak	10
2.1.2 Fungsi Pajak	11
2.1.3 Pengelompokan Pajak	12
2.1.4 Sistem Pemungutan Pajak	15

2.2	Wajib Pajak	15
2.2.1	Pengertian Wajib Pajak	15
2.2.2	Kewajiban Wajib Pajak	16
2.2.3	Hak Wajib Pajak	16
2.3	<i>Tax Amnesty</i>	19
2.3.1	Pengertian <i>Tax Amnesty</i>	19
2.3.2	Tujuan <i>Tax Amnesty</i>	20
2.3.3	Syarat–Syarat Untuk Bisa Memperoleh <i>Tax Amnesty</i> .	20
2.3.4	Fasilitas <i>Tax Amnesty</i>	22
2.3.5	Konsekuensi <i>Tax Amnesty</i>	23
2.4	Pemahaman Perpajakan	24
2.5	Sanksi Perpajakan	26
2.6	Pelayanan Fiskus	31
2.7	Persepsi	32
2.7.1	Pengertian Persepsi	32
2.8	Penelitian Terdahulu	34
2.9	Rerangka Pemikiran	38
2.10	Pengembangan Hipotesis	39
2.10.1	Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Persepsi Pasca <i>Tax Amnesty</i>	39
2.10.2	Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Persepsi Pasca <i>Tax Amnesty</i>	40
2.10.3	Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Persepsi Pasca <i>Tax Amnesty</i>	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		42
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	42
3.2	Jenis Penelitian	42
3.3	Populasi dan Sampel	42
3.4	Teknik Pengumpulan Data	43

3.4.1	Jenis dan Sumber Data	43
3.4.2	Metodelogi Pengumpulan Data	44
3.5	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	45
3.5.1	Variabel Dependen	46
3.5.2	Variabel Independen	47
3.6	Teknik Analisis Data	49
3.6.1	Analisis Deskriptif Statistik	50
3.6.2	Uji Instrumen Penelitian	51
3.6.2.1	Uji Validitas	51
3.6.2.2	Uji Reliabilitas	52
3.6.3	Uji Asumsi Klasik	53
3.6.3.1	Uji Normalitas	53
3.6.3.2	Uji Heteroskedastisitas	53
3.6.3.3	Uji Multikolinearitas	54
3.6.4	Uji Hipotesis	56
3.6.4.1	Uji Statistik F	56
3.6.4.2	Uji Statistik t	56
3.6.4.3	Koefisien Determinasi	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		58
4.1	Gambaran Objek Penelitian	58
4.1.1	Profil KPP Pratama Pangkalpinang	58
4.1.2	Visi dan Misi Direktorat Jenderal Pajak	59
4.1.2.1	Visi	59
4.1.2.2	Misi	59
4.1.3	Tugas Pokok dan Fungsi KPP Pratama Pangkalpinang	59
4.1.4	Sistem Kerja dan Struktur Organisasi KPP Pratama Pangkalpinang	60
4.1.5	Sumber Daya Manusia	61

4.1.6	Fasilitas KPP Pratama Pangkalpinang	62
4.2	Deskripsi Hasil Pengumpulan Data	63
4.3	Karakteristik Responden	63
4.4	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	67
4.5	Uji Instrumen Penelitian	69
4.5.1	Hasil Uji Validitas	69
4.5.2	Hasil Uji Reliabilitas	70
4.6	Hasil Uji Asumsi Klasik	70
4.6.1	Hasil Uji Normalitas	70
4.6.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas	71
4.6.3	Hasil Uji Multikolinearitas	72
4.7	Uji Hipotesis	73
4.7.1	Analisis Regresi Berganda	73
4.7.2	Uji Statistik F	75
4.7.3	Uji Statistik t	76
4.7.4	Koefisien Determinasi	78
4.8	Hasil dan Pembahasan Uji Hipotesis	79
4.8.1	Pemahaman Perpajakan Berpengaruh Terhadap Persepsi Pasca <i>Tax Amnesty</i>	79
4.8.2	Sanksi Perpajakan Berpengaruh Terhadap Persepsi Pasca <i>Tax Amnesty</i>	81
4.8.3	Pelayanan Fiskus Berpengaruh Terhadap Persepsi Pasca <i>Tax Amnesty</i>	82
BAB V	PENUTUP	84
5.1	Kesimpulan	84
5.2	Keterbatasan.....	85
5.3	Saran	85
DAFTAR PUSTAKA		86
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel II.1	Sanksi Denda Perpajakan	27
Tabel II.2	Sanksi Bunga Perpajakan	28
Tabel II.3	Sanksi Kenaikan Perpajakan	29
Tabel II.4	Penelitian Terdahulu	36
Tabel IV.1	Tingkat Pengembalian Kuesioner	63
Tabel IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	64
Tabel IV.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	65
Tabel IV.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Tahunan	66
Tabel IV.6	Hasil Analisis Deskriptif Persepsi Pasca <i>Tax Amnesty</i>	67
Tabel IV.7	Hasil Analisis Deskriptif Pemahaman Perpajakan	67
Tabel IV.8	Hasil Analisis Deskriptif Sanksi Perpajakan	68
Tabel IV.9	Hasil Analisis Deskriptif Pelayanan Fiskus	68
Tabel IV.10	Hasil Uji Validitas	69
Tabel IV.11	Hasil Uji Reliabilitas	70
Tabel IV.12	Hasil Uji Normalitas	71
Tabel IV.13	Hasil Uji Multikolinearitas	73
Tabel IV.14	Hasil Analisis Regresi	74
Tabel IV.15	Pengujian Secara Simultan (F)	76
Tabel IV.16	Hasil Uji Statistik t	77
Tabel IV.17	Hasil Koefisien Determinasi	78
Tabel IV.18	Ringkasan Hasil Pengujian	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Rerangka Pemikiran Teoritis	38
Gambar III.1 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel	48
Gambar IV.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Pangkalpinang	61
Gambar IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Gambar IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	64
Gambar IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	65
Gambar IV.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Tahun.....	66
Gambar IV.6 Grafik <i>Scatterplot</i>	72

DAFTAR LAMPIRAN

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