

**PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS
PELAYANAN FISKUS, SANKSI PERPAJAKAN, DAN LINGKUNGAN
WAJIB PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI
(Studi Empiris Pada KPP Pratama Surakarta)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

ELLA WIDYASTUTI

B 200 110 041

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGDI AKUNTANSI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2015

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

“PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, SANKSI PERPAJAKAN, DAN LINGKUNGAN WAJIB PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Empiris Pada KPP Pratama Surakarta)”.

Yang ditulis oleh

ELLA WIDYASTUTI
B 200 110 041


Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Oktober 2015
Pembimbing Utama


(Dra. Mujiyati, M.Si)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta




(Dr. Triyono, SE, M.Si)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Ella Widyastuti**
NIRM : **B200110041**
Jurusan : **AKUNTANSI**
Judul Skripsi : **PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, SANKSI PERPAJAKAN DAN LINGKUNGAN WAJIB PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Empiris pada KPP Pratama Surakarta)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, Oktober 2015

Yang membuat pernyataan,

(Ella Widyastuti)

MOTTO

“Dan janganlah engkau berjalan di bumi ini dengan sombong, karena sesungguhnya engkau tidak akan dapat menembus bumi dan tidak akan mampu menjulang setinggi bumi.”

(Q.S. Al-Isra : 37)

“Sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lainnya. Dan hanya kepada Allah SWT hendaknya kamu berharap.”

(QS. Al-Insyiroh: 6-8)

“Hai orang-orang beriman, jadikanlah sabar dan shalatmu sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”

(QS. Al Baqarah: 153)

“Kegagalan juga menyenangkan, hidup dengan kepercayaan bahwa cobaan itu berguna untuk menempa diri sendiri”.

(Jiraiya)

“Keberuntungan juga merupakan kekuatanmu!!.”

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Karya tulis sederhana dari penulis ini, dengan kerendahan hati dan kesabaran kami persembahkan untuk :

- ❖ Allah SWT atas segala limpahan nikmat dan karunia-Nya.
- ❖ Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan suri tauladan dan membawa perubahan dari jaman jahiliyah ke jaman yang terang benderang.
- ❖ Bapak Triyanto dan Ibu Sriyati atas kasih sayang, bimbingan, doa, dan pengorbanan yang telah membawa penulis sampai seperti saat ini.
- ❖ Untuk adikku Wahyu Prabowo, terima kasih atas dukungan dan semangatnya sehingga dapat menggapai mimpi ini.
- ❖ Sahabat-sahabat semua terimakasih atas dukungan dan bantuan yang telah kalian berikan.
- ❖ Untuk Kekasihku, terimakasih atas dukungan dan semangatnya.
- ❖ Almamaterku yang selalu kubanggakan.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang dengan Maha kehendak-Nya telah melimpahkan karunia dan hidayah kepada penulis, jalan lurus menuju keridhoan-Nya senantiasa terbuka, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, SANKSI PERPAJAKAN, DAN LINGKUNGAN WAJIB PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Empiris Pada KPP Pratama Surakarta)”**.

Salam dan sholawat senantiasa penulis sampaikan kepada Rosulullah Muhammad SAW yang dengan keteladanannya telah menjadi contoh utama penulis dalam menjalani hidup dan kehidupan.

Tujuan penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi Strata satu Jurusan Akuntansi dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta. Hal ini karena dukungan dan do'a dari berbagai pihak yang ikut memudahkan proses penulisan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung. Ucapan terimakasih dan penghargaan yang penulis sampaikan kepada :

1. Allah Azza Wa Jalla yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya dan segala kekuatan, petunjuk, dan kemudahan untuk semuanya.

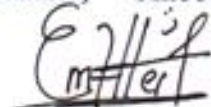
2. Nabi Muhammad SAW, yang telah memberikan suri tauladan dan telah membawa perubahan pada umat muslim dari jaman jahiliah ke jaman yang terang benderang.
3. Bapak Dr. Triyono, SE, M.Si. sebagai dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMS.
4. Bapak Drs. M. Abdul Aris, M.Si. , selaku pembimbing akademik yang telah memberikan arahan, masukan dalam mengambil mata kuliah serta bimbingan mengenai akademik selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Ibu Dra. Mujiyati, M.Si sebagai pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan, petunjuk dan solusi dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas semua ilmu pengetahuan yang telah diberikan selama ini.
7. Bapak dan Ibu Tata Usaha (TU) Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMS yang telah melayani segala administrasi kepada penulis.
8. Bapak Triyanto dan Ibu Sriyati yang telah menjadi orang tua paling luar biasa untuk penulis dan sebagai semangat hidup penulis.
9. Adikku Wahyu Prabowo yang selalu memberikan keceriaan didalam kehidupan penulis.
10. Sahabat-sahabat DIPE Lovers (Keluarga Cong’), Ikak ico (Kakcong), Mbok Puspicong, Dian Bencong, Inasa (Inacong), Mirracong, yang selalu memberikan support dan keceriaan bagi kehidupan penulis. I Love you All ☺

11. My bebbb Khamim Hidayat, yang telah memberikan kasih sayang dan semangat yang luar biasa. I Love You ♥
12. Sahabat-sahabat uculan, Siti, Tuyul Tiyas, Slamet, Milla, Wisnu, dan Dika yang sudah menemani penulis berpetualang dan memberikan penulis kenangan yang tak terlupakan.
13. Temen- temen kelas B dan temen- temen seperjuangan, Dewim, Tria, Putri meng, Rohmad, Kharis, Nasrul, Della, Prima, Mas Sur, Floren, Nopita, Titra, Okta, Putri utami, Yella, Citra, Merdeka, Lida dll.
14. Sahabat-sahabat gladi 22 Metala, mb Pepy, Noppa, Mbelis, Resi, Jhe, Yuli, Bendo, Nug, devi, dede, Via, Patkay, Jembung, Mas Dimpil, Cupil, Tremos, Riyan, dll, yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang hebat.
15. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan, mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang memerlukan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Oktober 2015



Ella Widyastuti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAKSI	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan Skripsi	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	8
1. Pajak	8
2. Kepatuhan Wajib Pajak	19
3. Pemahaman Wajib Pajak	20

4. Kualitas Pelayanan Fiskus	21
5. Sanksi Perpajakan	23
6. Lingkungan Wajib Pajak.....	25
B. PenelitianTerdahulu	28
C. Kerangka Berpikir	35
D. Perumusan Hipotesis	36
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	39
B. Populasi dan Sampel	39
C. Jenis dan Sumber Data	41
D. Metode Pengumpulan Data.....	41
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	42
F. Uji Instrumen	43
1. Uji Validitas	43
2. Uji Reliabilitas	48
G. Analisis Data	45
1. Uji Asumsi Klasik.....	45
2. Pengujian Hipotesis	47
 BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum KPP Pratama Surakarta	51
1. Sejarah Singkat KPP Pratama Surakarta.....	51
2. Peran KPP Pratama Surakarta.....	53
B. Waktu dan Tempat Penelitian	54
C. Karakteristik Profil Responden	55
D. Pengujian Kualitas Pengumpulan Data.....	56

1. Uji Validitas	56
2. Uji Reliabilitas	59
E. Pengujian Asumsi	60
1. Uji Normalitas Data	60
2. Uji Heteroskedastisitas.....	61
3. Uji Multikolinieritas.....	62
F. Hasil Pengujian Hipotesis	63
1. Regresi Linier.....	63
2. Uji Signifikan-F (Uji F)	64
3. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	66
4. Uji Koefisien Regresi (Uji-t).....	67
G. Pembahasan.....	70
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	76
B. Keterbatasan Penelitian.....	77
C. Saran.....	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	31
Tabel 4.1 Distribusi Kuesioner Penelitian.....	54
Tabel 4.2 Data Responden wajib pajak berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.3 Deskripsi Usia Responden.....	55
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Pemahaman Wajib Pajak.....	56
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan Fiskus.....	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kuesioner Sanksi Perpajakan.....	57
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kuesioner Lingkungan Wajib Pajak.....	58
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.....	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas dengan Kolomogrov - Smirnov Z.....	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas.....	62
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
Tabel 4.14 Uji Signifikan-F.....	65
Tabel 4.15 Uji Koefisien Determinasi.....	66
Tabel 4.16 Uji Koefisien Regresi (Uji-t).....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	35
------------	-------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Permohonan Ijin Penelitian
- Lampiran 2 : Kuesioner
- Lampiran 3 : Tabulasi Data
- Lampiran 4 : Hasil Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5 : Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 6 : Hasil Uji Multikolinieritas
- Lampiran 7 : Hasil Uji Heterokedastisitas
- Lampiran 8 : Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 9 : Tabel r
- Lampiran 10 : Tabel F
- Lampiran 11 : Tabel t

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan lingkungan wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi (studi empiris pada KPP Pratama Surakarta).

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 80 wajib pajak. Metode pengumpulan sampel menggunakan teknik *convenience sampling*. Alat analisis yang digunakan meliputi uji validitas dan uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji regresi linier berganda, uji F, uji koefisien determinasi R, dan uji t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa R^2 diperoleh nilai 0,320 yang berarti bahwa 32,0% tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dipengaruhi oleh tingkat pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan lingkungan wajib pajak. Sisanya sebanyak 68,0% dipengaruhi variabel diluar model. Hasil uji t menunjukkan bahwa tingkat pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan lingkungan wajib pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata kunci: *tingkat pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak, dan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.*

ABSTRACT

The aim of this study was to determine the level of understanding of the taxpayer, the quality of service tax authorities, tax penalties and taxpayers environment to the level of compliance of individual taxpayers.

This study uses a quantitative method using primary data obtained from the questionnaire. The population in this study is an individual taxpayer who is registered in KPP Pratama Surakarta. The number of samples in this study were 100 taxpayers. Sample collection method using of convenience sampling technique. The analysis tool includes the validity and reliability test, normality test, multicollinearity, heteroscedasticity test, multiple linear regression, F test, test determination coefficient R, and t test.

The results showed that the R² values obtained 0,320 which means that 32% compliance rate individual taxpayers affected by the level of understanding of the taxpayer, the quality of service tax authorities, tax penalties and taxpayers environment. The remaining 68% influenced by variables outside the model. T test result showed that the level of understanding of the taxpayer, the quality of service tax authorities, tax penalties and taxpayers environmentally positive effect on the level of compliance of individual taxpayers.

Keyword: *level of understanding of the taxpayer, the quality of service tax authorities, tax penalties, a taxpayer environment, and the level of compliance of individual taxpayers.*