

**PENGETAHUAN, PEMAHAMAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS
DAN KESADARAN WAJIB PAJAK SERTA DAMPAKNYA TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

(Studi Kasus Pada Wajib Pajak yang Terdaftar di KPP Pratama Sleman)

***THE KNOWLEDGE, UNDERSTANDING, QUALITY OF TAX SERVICE,
TAXPAYER AWARENESS AND THE IMPACT TOWARD TAXPAYER
COMPLIANCE.***

(Study Case On Taxpayer That Registered At KPP Pratama Sleman)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh:

BAIYATULLAYINAH

20120420167

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Baiyatullayinah

Nomor Mahasiswa : 20120420167

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “**PENGETAHUAN, PEMAHAMAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN KESADARAN WAJIB PAJAK SERTA DAMPAKNYA TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar Di KPP Pratama Sleman)**” tidak terdapat karya 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 daftar pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, Maret 2016

Materai, 6.000,-

Baiyatullayinah

MOTTO

"Sebuah kesuksesan itu membutuhkan suatu proses".

"Rendah diri is bad, rendah hati is good".

"Semakin banyak yang kita berikan, maka semakin banyak yang akan kita dapatkan".

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya".

"Dadi wong ojo rumongso biso, nanging uwong seng biso rumongso".

"Semakin kita merasa banyak berjasa, semakin banyak kekecewaan yang kita rasakan, maka kunci agar tidak banyak kecewa adalah keikhlasan".

"Kata-kata mu adalah kualitas dirimu".

"Istighfar untuk masa lalu, bersyukur untuk hari ini dan berdo'a untuk hari esok".

"Barang siapa mendahulukan Allah dari pada segalanya, maka Allah akan mendahulukannya".

"Bahagia secukupnya, sedih seperlunya, mencintai sewajarnya, membenci sekedarnya, tapi bersyukurlah sebanyak-banyaknya".

"Jatuh memang menaruhmu dibawah, tetapi itu juga kesempatan terbaik untuk bersujud".

"Bukan sejauh mana kita mampu bermimpi, tetapi sejauh mana kita berusaha mewujudkannya"

"Tidak ada kata terlambat untuk memulai kebaikan".

"Yang terenggam bisa terlepas, yang mengikat kadang membelenggu, jika tidak dapat memiliki apa yang kita sukai, maka sukailah apa yang telah kita miliki".

"Jangan mencitai sesuatu 100%, dan jangan pula membenci sesuatu 100%, karena suatu saat kondisi akan berubah 180 derajat".

PERSEMBAHAN

Terima kasih kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat kesehatan dan kesempatan hingga saat ini saya dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu

Terima kasih kepada keluarga, terutama orang tua, papa, mama, kedua cacak saya dan adek bungsu yang selalu mendo'akan dan memberi semangat, serta memberikan biaya yang tak terhingga selama ini. Semoga ilmu yang saya dapatkan dapat bermanfaat untuk saya sendiri dan semua orang yang membutuhkan.

Terima kasih kepada dosen pembimbing Pak Bambang yang telah sudi membimbing saya hingga mendapatkan gelar sarjana.

Terima kasih kepada Pak Yaya, Pak Akhyar dan Bu Barbara selaku dosen penguji.

Terima kasih kepada semua dosen akuntansi yang telah mengajarkan ilmu-ilmunya untuk saya.

Terima kasih untuk Kanwil dan juga KPP Pratama Sleman yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian ini.

Terima kasih untuk sahabat ku Andini Salasa & Dwika Mhutiara yang senantiasa menemani disaat aku sedih ataupun senang, semoga persahabatan ini tak berujung hingga akhir hayat kita nanti.

Terima kasih untuk temen-temen oemah bata yang seperti keluarga sendiri: Isti, Narsih, Wida, Ventin, Rina dan Pambajeng yang selalu mendukung dan memberi semangat, bukan hanya dengan kata-kata namun juga dengan tindakan membantu dalam membuat skripsi ini. Terima kasih juga untuk Wila

dan Putri yang selalu ikut terlibat dalam kegiatan oemah bata. Kesuwun
buanget yo rek ☺

Terima kasih untuk konco lanang Paijo dan Hendro yang selama ini sering
membantu dalam hal apapun. Tengkyu Dab !!

Terima kasih buat Marc yang selalu menyemangati dan menawarkan bantuan
dalam membuat skripsi ini.

Terima kasih buat Nia satu-satunya teman dari kampung halaman yang kuliah
bareng di satu kampus, semoga kita wisuda bareng yaaaa.

Terima kasih buat Pes (Reni) temen mataf yang sampe sekarang masih bisa
maen bareng, yang selalu jadi gojlokkan gara-gara terlalu lama jomblo.

Terima kasih untuk temen-temen study banding malaysia-singapore, Dana,
Wicak, Ical, Laras, Mak Riska, Ika, Nispek, Marc, Meri, Desi, Eka, Zela, Lia,
Siska, Ajeng dan Ninta. Dari yang awalnya hanya sekedar kenal dengan
kegiatan ini kita bisa akrab, thank you guys kerjasama nya.

Terima kasih untuk temen-temen KKN Dinot, Rizca, Elga, Oky, Muhan, Imam,
Irsyad, Angga, Sayogo, Rais, Fatkhi, Dian, Desi, Hanifah, Gumilang, Fina dan
Ossa banyak hal yang aku dapet dari kalian.

Terima kasih untuk temen-temen akuntansi tahun akademik 2012 yang tidak
bisa disebutkan satu persatu.

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI.....	iv
PERNYATAAN.....	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
INTISARI.....	x
ABSTRACT.....	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Landasan Teori.....	12
1. Teori Atribusi (<i>Attribution Theory</i>).....	12

2. Teori Pembelajaran Sosial (<i>Social Learning Theory</i>)	13
3. Pengetahuan.....	14
4. Pemahaman.....	15
5. Kualitas Pelayanan Fiskus	15
6. Kesadaran Wajib Pajak.....	18
7. Kepatuhan Wajib Pajak	19
B. Hasil Penelitian Terdahulu	21
C. Hipotesis.....	25
D. Model Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
A. Objek dan Subjek Penelitian	29
B. Jenis Data	29
C. Metode Pengambilan Sampel.....	29
D. Teknik Pengumpulan Data.....	30
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	31
F. Metode Analisis Data.....	35
1. Uji Statistik Deskriptif	35
2. Uji Kualitas Data.....	35
3. Uji Asumsi Klasik.....	36
4. Uji Hipotesis	38
BAB IV PEMBAHASAN.....	41
A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian.....	41
1. Demografi Responden.....	41

B. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	44
1. Uji Statistik Deskriptif.....	44
2. Uji Kualitas Data	46
3. Uji Asumsi Klasik	48
4. Uji Hipotesis	51
5. Pembahasan (Interpretasi)	54
 BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, KETERBATASAN DAN SARAN PENELITIAN SELANJUTNYA	 58
A. Kesimpulan	58
B. Implikasi.....	58
C. Keterbatasan dan Saran Penelitian.....	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1.1	Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	7
2.1	Hasil Penelitian Terdahulu	21
4.1	Hasil Pengumpulan Data.....	41
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	43
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Wajib Pajak	44
4.6	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	45
4.7	Hasil Uji Validitas.....	46
4.8	Hasil Uji Reliabilitas	48
4.9	Hasil Uji Normalitas	49
4.10	Hasil Uji Multikolinieritas	49
4.11	Hasil Uji Heteroskedastisitas	50
4.12	Hasil Uji Nilai T.....	51
4.13	Hasil Uji Nilai F.....	52
4.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi	53

DAFTAR GAMBAR

2.1 Model Penelitian	28
----------------------------	----