



**PENGARUH LAYANAN
FISKUS, PELAKSANAAN *SUNSET POLICY*,
PEMAHAMAN DAN PENGETAHUAN
PERPAJAKAN, PERSEPSI YANG BAIK ATAS
EFEKTIVITAS PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM UPAYA
PENINGKATAN PAJAK (STUDI EMPIRIS
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP
PRATAMA KUDUS)**

Diajukan Oleh :
ANISATUN NASHIROH
NIM.2010-12-113

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2014**



**PENGARUH LAYANAN FISKUS,
PELAKSANAAN *SUNSET POLICY*,
PEMAHAMAN DAN PENGETAHUAN
PERPAJAKAN, PERSEPSI YANG BAIK ATAS
EFEKTIFITAS PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN PAJAK DALAM UPAYA
PENINGKATAN PAJAK (STUDI EMPIRIS
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KUDUS)**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Srata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muria Kudus.

Diajukan Oleh :

ANISATUN NASHIROH

NIM.2010-12-113

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2014**

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Anisatun Nashiroh

Nim : 2010-12-113

Jurusan / Program Studi : Akuntansi S1

Fakultas / Program : Ekonomi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bebas dari peniruan terhadap karya orang lain. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain ditunjukkan sesuai dengan tata cara penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa dalam skripsi ini terkandung ciri-ciri plagiat dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan, maka saya bersedia menerima sanksi perbuatan tersebut.

Kudus, 2014

Yang membuat pernyataan

Anisatun Nashiroh

2010-12-113

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH LAYANAN FISKUS, PELAKSANAAN *SUNSET POLICY*,
PEMAHAMAN DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PERSEPSI YANG
BAIK ATAS EFEKTIFITAS PERPAJAKAN DALAM UPAYA
PENINGKATAN PAJAK DENGAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* (STUDI EMPIRIS WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA KUDUS)**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

Kudus, 2014

Mengetahui

Ketua Program Studi



Ashari, SE, Akt, M.Si
NIS. 0610701000001162

Mengetahui,
Dekan



Mochamad Edris, Drs. MM
NIS. 0610702010101021

Pembimbing I



Wahidil, SE, Akt, M.Si
NIS.0610702010101149

Pembimbing II



Dwi Soegiarto, SE, MM.
NIS. 061070100000001213

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

- *Dan (ingatlah juga), tatkala Tuhanmu memaklumkan; Sesungguhnya jika kamu bersyukur, pasti Kami akan menambah (nikmat) kepadamu, dan jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), Maka Sesungguhnya azab-Ku sangat pedih.*

(Qs. Ibrahim:7)

PERSEMBAHAN :

1. Kedua orangtuaku tercinta
2. Saudara-saudaraku tercinta
3. Teman-teman
4. Almamater UMK

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena hanya dengan rahmat, karunia, hidayah, dan kemudahannya akhirnya skripsi dengan judul “Pengaruh Layanan Fiskus, Pemahaman dan Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Yang Baik Atas Efektifitas Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Upaya Peningkatan Pajak (studi empiris wajib pajak orang pribadi di Kudus). Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana srata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi studi Akuntansi Universitas Muria Kudus. Dalam penyelesaian penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT. Segala puji bagi Allah atas segala nikmat dan hidayahnya, tuhan semesta alam yang senantiasa memberi petunjuk, kekuatan lahir batin, dan senantiasa memberi semangat serta keikhlasan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Orang tua tercinta dan tersayang, Bpk. H. Achmadi Marhaban (Alm) dan Ibu Nirwana Sari, dan saudara-saudara saya yang selalu memberikan semangat, dukungan, serta do'a yang tak pernah putus. Terimakasih telah memberikan segala yang terbaik untuk saya.
3. Kekasih yang telah memberikan dukungan, semangat dan do'a sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Dr.H. Suparno, SH.MS selaku Rektor Universitas Muria Kudus.

5. Bapak Dr. H. Mochamad Edris. Drs.MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi universitas Muria Kudus.
6. Bapak Ashari, SE, Akt, M.Si, selaku Kepala Program Studi Akuntansi yang telah memberikan dorongan serta bantuan yang sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Wahidil, SE, Akt, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing penulis dengan baik sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Dwi Soegiarto, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan saran kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus, yang telah memberikan ijin penelitian serta memberikan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
10. Semua teman-teman yang telah membantu dan memberi dorongan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai.
11. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-satu yang telah ikut membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan guna perbaikan penulisan di masa-masa mendatang.

Kudus, Juli 2014

Penulis

Anisatun Nashiroh

ABSTRAK

Tax is one of the societies contribution that are used to financing the country. Tax has a very big role for the Development and government spending as a potential major income of Revenue and Expenditure State Budget (APBN). The aim of the study is to determine how the image of the tax authorities service and sunset policy implementation, the understanding and knowledge of taxation, a good perception of the taxation effectiveness in order to increase the tax on tax pursuance as an intervening variable. Object of this study include an individual taxpayer wo is in the Kudus Regency. Methods of data collection in this study are using a questionnaire. Sample selection are using a convenience sampling method which is done randomly with consideration of the ease of access that can be reached by reserchers. Based on the research result obtained show that the influence on the tax authorities service og tax pursuance, sunset policy has on effect on tax puruance, understanding and knowledge of the tax influence on tax pursuance, a good perception of the effectiveness of tax influence on tax pursuance, tax compliance influence on tax increases.

Keywords : Tax authorities service, the Sunset Policy implementation, Understanding dan Knowledge of taxation, Good Perception on Effectiveness taxation, Tax Pursuance, Tax Increasing.

ABSTRAKSI

Pajak adalah salah satu iuran masyarakat yang digunakan untuk pembiayaan negara. Pajak memiliki peranan yang sangat besar untuk kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintah yang berpotensi sebagai pemasukan utama Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana gambaran tentang layanan fiskus dan pelaksanaan sunset policy, pemahaman dan pengetahuan perpajakan, persepsi yang baik atas efektifitas perpajakan dalam upaya peningkatan pajak terhadap kepatuhan pajak sebagai variabel intervening. Obyek penelitian ini meliputi wajib pajak orang pribadi yang ada di Kudus. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisioner. Pemilihan sampel menggunakan metode *convenience sampling* yaitu pengambilan sampel yang dilakukan secara acak dengan pertimbangan kemudahan akses yang dapat dijangkau oleh peneliti. Berdasarkan hasil penelitian yang di peroleh menunjukkan bahwa layanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan pajak, sunset policy tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak, pemahaman dan pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak, persepsi yang baik atas efektifitas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak, kepatuhan pajak berpengaruh terhadap peningkatan pajak.

Kata kunci : Layanan Fiskus, Pelaksanaan *Sunset Policy*, Pemahaman dan Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Yang Baik Atas Efektifitas Perpajakan, Kepatuhan Pajak, Peningkatan Pajak

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR SINGKATAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 RuangLingkup.....	5
1.3 PerumusanMasalah	6
1.4 TujuanPenelitian	6
1.5 Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Layanan Fiskus	9
2.1.1.1 PengertianLayananFiskus	9
2.1.1.2 UnsurMenciptakanKepuasanPelanggan	11
2.1.1.3 UpayaPeningkatanKualitasPelayanan.....	11
2.1.1.4 HakikatPelayananUmum	12
2.1.1.5 PengertianWajibPajak.....	12
2.1.1.6HakdanKewajibanWajibPajak	13
2.1.2 Sunset policy	14
2.1.2 Pemahaman dan Pengetahuan Perpajakan.....	16
2.1.3.1 Pengertian Pajak.....	18
2.1.3 Persepsi Yang Baik Atas Efektifitas Perpajakan.	21
2.1.4.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi	22
2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak.....	23
2.1.5.1 Jenis Kepatuhan	24
2.1.5.2 Kriteria Wajib Pajak Patuh	24
2.1.5 Peningkatan Pajak.....	25
2.1.6 Penelitian Terdahulu	26

	2.2 Kerangka Pemikiran.....	30
	2.3 Hipotesis.....	31
BAB III	METODE PENELITIAN	36
	3.1 Rancangan Penelitian	36
	3.2 Variabel Penelitian	36
	3.2.1 Variabel Penelitian	36
	3.2.2 Definisi Operasional dan Pengukuran variabel	37
	3.3 Jenis dan Sumber Data	41
	3.4 Populasi dan Sampel	42
	3.5 Pengumpulan Data	43
	3.6 Pengolahan Data	43
	3.7 Analisis Data	44
	3.7.1 Statistik deskriptif	44
	3.7.2 Uji Kualitas Data	45
	3.7.2.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Data.....	45
	3.7.2.2 Pengujian Overall Model	46
	3.7.2.3 Chi-Square	46
	3.7.2.4 RMSEA.....	46
	3.7.2.5 GFI.....	47
	3.7.2.6 AGFI	47
	3.7.2.7 Pengujian Hipotesis.....	47
	3.7.2.8 CMIN/DF	48
	3.7.2.9 Koefisien Determinasi.....	48
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	49
	4.1 Gambaran Umum Perusahaan	49
	4.2 Penyajian Data.....	50
	4.3 Analisis Data	52
	4.3.1 Validitas dan Reliabilitas Data	52
	4.3.2 Statistik Deskriptif	55
	4.3.3 Analisis SEM.....	58
	4.4 Pembahasan	63
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	69
	5.1 Kesimpulan	69
	5.2 Saran	70
	DAFTAR PUSTAKA	71
	LAMPIRAN	75

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Matrik Penelitian Terdahulu	26
Tabel 4.1 Umur Responden	49
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	50
Tabel 4.3 Pendidikan Responden	50
Tabel 4.4 Tingkat Pengembalian Kuisisioner.....	51
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	53
Tabel 4.6 Hasil Statistik Deskriptif	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Fit Model	59
Tabel 4.9 Hasil Analisis SEM	62

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	31
Gambar 4.8 Structural Equation Model	62

