

**PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN WAJIB
PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS
TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB
PAJAK PPh ORANG PRIBADI DIKABUPATEN
ROKAN HULU**

(Studi Pada KPP Pratama Bangkinang)

SKRIPSI

Oleh:

YONA MENYUS

NIM: 1524080



PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN

ROKAN HULU

2019

**PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN WAJIB
PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS
TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK
PPh ORANG PRIBADI DI KABUPATEN ROKAN
HULU**

(Studi Pada KPP Pratama Bangkinang)

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Pendidikan Starata-1 pada Program Studi Akuntansi
Dan Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi*

SKRIPSI

Oleh:

**YONA MENYUS
NIM: 1524080**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN
ROKAN HULU**

2019

LEMBAR PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

**PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN WAJIB PAJAK DAN
KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP TINGKAT
KEPATUHAN WAJIB PAJAK PPh ORANG PRIBADI DI
KABUPATEN ROKAN HULU
(Studi Pada KPP Pratama Bangkinang)**

Karya Ilmiah ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan studi sarjana (S-1) di
Universitas Pasir Pengaraian

OLEH :

YONA MENYUS

NIM : 1524080

Ditetapkan dan Disahkan di Pasir Pengaraian
Pada Tanggal 29 Juni 2019

Oleh :

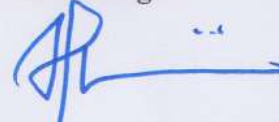
Pembimbing I



Arma Yuliza, SE.,M.Si

NIDN. 1026068605

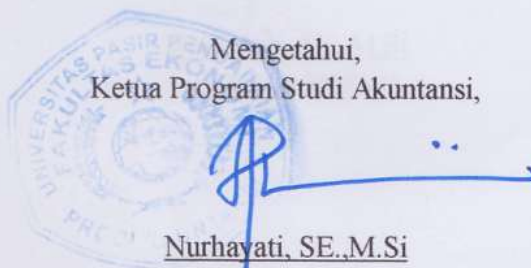
Pembimbing II



Nurhayati, SE.,M.Si

NIDN.1026068605

Mengetahui,
Ketua Program Studi Akuntansi,



Nurhayati, SE.,M.Si

NIDN.1026068605

**PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN WAJIB PAJAK DAN
KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP TINGKAT
KEPATUHAN WAJIB PAJAK PPh ORANG PRIBADI DI
KABUPATEN ROKAN HULU
(Studi Pada KPP Pratama Bangkinang)**

SKRIPSI

Oleh :

**YONA MENYUS
NIM: 1524080**

Telah dimajukan untuk diuji pada 29 Juni 2019:

Susunan Dewan Penguji:

Ketua



Arma Yuliza, S.E., M.Si
NIDN: 1030078402

Sekretaris



Nurhayati, S.E., M.Si
NIDN: 1026068605

Anggota Dewan Penguji

Penguji I

Sri Yunawati, M.Acc
NIDN :1009018501

Penguji II



Nofrianty, SE. M.Si
NIDN : 1028087804

Penguji III



H. Afrijal, SE., MM, Ak, CA
NIDN : 1027076902

PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana di Universitas Pasir Pengaraian.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Pasir Pengaraian.

Pasir Pengaraian, 29 Juni 2019

Yang membuat pernyataan



YONA MENYUS
NIM: 1524080

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat pemahaman dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kabupaten Rokan Hulu. Penelitian ini merupakan penelitian berjenis deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak PPh orang pribadi yaitu sebanyak 5.232 dan teknik pengambilan sampelnya yaitu dengan rumus *slovin*. Berdasarkan perhitungan rumus *slovin* diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (X_1) tingkat pemahaman secara parsial tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh orang pribadi dan (X_2) kualitas pelayanan fiskus secara parsial berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh orang pribadi. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa (X_1) tingkat pemahaman dan (X_2) kualitas pelayanan fiskus secara simultan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh orang pribadi.

Kata kunci: *tingkat pemahaman, kualitas pelayanan, tingkat kepatuhan.*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang tiada hentinya melimpahkan rahmat dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini tentu jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan pengalaman kemampuan dan pengetahuan yang ada pada diri penulis. Namun demikian besar harapan, mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya maupun bagi pembaca umumnya. Penyelesaian skripsi ini tidak dapat terlaksana tanpa bimbingan, bantuan dan motivasi dari berbagai pihak yang telah membantu. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Kepada Orang tua, ayahanda dan ibunda tercinta MENDRA (Alm) dan YUSNITA , yang senantiasa memberikan restu, dukungan, semangat, nasehat dan motivasi, materi dan do'a tanpa henti kepada penulis dalam setiap langkah demi lancarnya penulisan skripsi ini. Penulis persembahkan sebagai bakti penulis kepada ayahanda dan ibunda tercinta.
2. Bapak Dr. Adolf Bastian, S.Pd,M.Pd selaku Rektor Universitas Pasir Pengaraian.
3. Bapak Arafiqurrahman, SE.,MM Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.
4. Ibu Nurhayati, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.

5. Ibu Arma Yuliza, SE, M.Si selaku Pembimbing I dengan penuh kesabaran dan kearifan yang senantiasa telah membimbing dan memberikan masukan serta saran yang berarti kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Nurhayati, SE, M.Si selaku Pembimbing II dengan penuh kesabaran dan kearifan yang senantiasa telah mengarahkan dan memberikan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Program Studi Akuntansi yang telah banyak memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
8. Pimpinan dan Staff di Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Riau dan KPP Pratama Bangkinang yang telah memberikan izin untuk meminta data yang dibutuhkan dan kesempatan bagi penulis melakukan penelitian.
9. Abang dan adik tersayang Novenri, Gefri Nanda, Robi dan Laura Menyus dan keluarga terkasih Paman/Bibi Yunelda Elita dan Hendri yang telah memberikan bantuan, dukungan dan semangat kepada penulis.
10. Untuk orang terdekat Diego Pratama, Ibu Leliwati dan Winda Safira yang selalu membantu dan menyemangati saya dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Teman Seperjuangan Grup Anak Pintarku (Hikmah Aulia, Mutia Efendi, Bella, Wilda Faradis, Erika Safitri Nur Adhiana Anuar, M. Yasri Daulay, Kak Nurhayati, Rahmadani Rahayu) serta rekan-rekan

yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, dan seluruh mahasiswa Akuntansi A dan B Angkatan 15, yang telah banyak memberikan andil berupa saran, kritik dan koreksi selama proses penyusunan skripsi ini.

Semoga segala bantuan yang tidak ternilai harganya ini mendapat imbalan di sisi Allah SWT sebagai amal ibadah, Amin.

Pasir Pengaraian, 29 Juni 2019

YONA MENYUS
NIM 1524080

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Pembatasan Masalah dan Originalitas	6
1.5.1 Pembatasan Masalah	6
1.5.2 Originalitas	6
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1. Tingkat Pemahaman	9
2.1.1 Pengertian Tingkat Pemahaman	9
2.1.2 Bentuk Pemahaman	10
2.1.3 Indikator Tingkat Pemahaman	10
2.2. Kualitas Pelayanan Fiskus	11
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Fiskus	11
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan Fiskus	15

2.3.	Tingkat Kepatuhan.....	15
2.3.1	Pengertian Tingkat Kepatuhan.....	15
2.3.2	Jenis Tingkat Kepatuhan	16
2.3.3	Kriteria Tingkat Kepatuhan	17
2.3.4	Indikator Tingkat Kepatuhan	17
2.4.	Wajib Pajak.....	18
2.4.1	Pengertian Wajib Pajak.....	18
2.4.2	Kewajiban Wajib Pajak	18
2.4.3	Hak Wajib Pajak	18
2.5.	PPH Orang Pribadi	20
2.5.1	Pengertian PPh Orang Pribadi	20
2.5.2	Subjek Pajak	21
2.5.3	Objek Pajak	21
2.6.	Hubungan Tingkat Pemahaman dengan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi.....	22
2.7.	Hubungan Kualitas Pelayanan Fiskus dengan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi	22
2.8.	Hasil Penelitian yang Relevan	23
2.9.	Kerangka Pemikiran	25
2.10.	Perumusan Hipotesis.....	25
BAB III METODE PENELITIAN		26
3.1	Objek Penelitian.....	26
3.2	Jenis Penelitian	26
3.3	Populasi dan Sampel	26

3.4	Jenis dan Sumber Data.....	27
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.6	Variabel dan Defenisi Operasional	28
3.6.1	Tingkat Pemahaman	28
3.6.2	Kualitas Pelayanan Fiskus	28
3.6.3	Tingkat Kepatuhan	28
3.7	Teknik Analisis Data	29
3.7.1	Statistik Deskriptif	29
3.7.2	Uji Kualitas Data	29
3.7.3	Model dan Teknik Analisis data	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		34
4.1	Data Penelitian.....	34
4.1.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	34
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian.....	37
4.2.1	Statistik Deskriptif	37
4.2.2	Uji Kualitas Data	39
4.3	Uji Asumsi Klasik.....	41
4.3.1	Uji Normalitas Data.....	41
4.3.2	Uji Multikolinearitas.....	42
4.3.3	Uji Heteroskedastisitas	43
4.4	Pengujian Hipotesis	44
4.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda	44
4.4.2	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	46

4.4.3	Uji t	47
4.4.4	Uji F.....	49
4.5	Hasil Penelitian	50
BAB V PENUTUP.....		52
5.1	Kesimpulan	52
5.2	Saran	53
DAFTAR PUSTAKA.....		54

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian yang Relevan	23
Tabel 4.1 Data Responden Menurut Umur	37
Tabel 4.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	38
Tabel 4.3 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Kuisisioner	39
Tabel 4.4 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner	40
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas Data.....	42
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	43
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	44
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	45
Tabel 4.9 Hasil Koefisien Determinasi	46
Tabel 4.10 Hasil Uji t.....	47
Tabel 4.11 Hasil Uji F.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	25
------------------------------------	----