

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, saya mengucapkan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada penulis sehingga penulis berhasil untuk menyelesaikan skripsi yang merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Adapun yang menjadi judul skripsi ini adalah “ PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PAJAK PADA KPP PRATAMA MEDAN POLONIA”

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, hal ini disebabkan karena terbatasnya pengetahuan dan pengalaman penulis.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak menerima bantuan baik berupa dorongan semangat maupun sumbangan pikiran dari berbagai pihak. Maka dalam hal ini penulis ingin menyampaikan terimakasih yang tidak terhingga kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan dan bantuan di dalam menyelesaikan skripsi ini, terutama kepada:

1. Ibu Linda Lores,SE,M.Si sebagai ketua yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dra.Hj.Retnawati Siregar,M.Si sebagai Dosen pembimbing 1 yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

3. Ibu Hasbiana Dalimunthe,SE,M.Ak sebagai Dosen pembimbing 2 yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Warsani P Sari,SE,MM sebagai sekretaris yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Para dosen yang telah membimbing dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan di UMA.
6. Terimakasih kepada orang tua, kakak, abang yang senantiasa mendoakan, memberikan *support* dan semangat. Serta mendukung moral dan material yang tak terhingga kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan Studi Sarjana.
7. Terimakasih kepada Egi Rewanda lufti,SE yang membantu, mendoakan, memberikan *support* dan semangat yang tak terhingga kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan Studi Sarjana.
8. Terimakasih Dinda, Erna, Ayu, Tri yang telah mendukung sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada semua pihak yang terkait, penulis tidak mampu membalas kebaikan maupun bantuan yang penulis terima.

Semoga ALLAH SWT yang membalas kebaikan-kebaikan dan bantuan tersebut. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di dalam ilmu Perpajakan.

Medan, 2017

Hormat Penulis

(Nanda Putri)

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTARGAMBAR.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kualitas Pelayanan Pajak.....	6
1. Definisi, Unsur, Fungsi, dan Jenis Pajak.....	6
2. Sistem Pemungutan Pajak.....	11
3. Langkah-Langkah Strategis Penerimaan pajak.....	12
4. Definisi Kualitas Pelayanan Pajak.....	13
5. Indikator Kualitas Pelayanan Pajak.....	14
B. Sanksi Perpajakan.....	16
1. Definisi Sanksi Perpajakan.....	16
2. Macam-Macam Sanksi Perpajakan.....	17
3. Indikator Sanksi perpajakan.....	18
C. Kepatuhan Wajib Pajak.....	19
1. Definisi Kepatuhan Wajib Pajak.....	19
2. Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak.....	21
3. Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	22
4. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak.....	25
D. Penelitian Terdahulu.....	26
E. Kerangka Konseptual.....	28

F. Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi,Objek dan Waktu Penelitian.....	31
B. Definisi Oprasional.....	32
C. Jenis dan Sumber Data.....	34
D. Populasi dan Sampel.....	35
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
F. Teknik Analisis Data.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. HASIL PENELITIAN.....	42
1. Sejarah Umum Direktorat Jenderal Pajak.....	42
2. Makna Logo Direktorat Jenderal Pajak.....	44
3. Sejarah Umum KPP Pratama Medan Polonia.....	45
4. Visi dan Misi KPP Pratama Medan Polonia.....	47
5. Struktur Organisasi.....	47
6. Fasilitas Wajib Pajak KPP Pratama Medan Polonia.....	51
7. Kualitas Data.....	54
8. Uji Normalitas.....	58
9. Uji Multikolinearitas.....	59
10. Uji Hipotesis.....	60
11. Koefisien Determinasi.....	64
B. PEMBAHASAN.....	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. KESIMPULAN.....	68
B. SARAN.....	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Keterangan	Halaman
Tabel 1.1	SPT Tahunan dan Kepatuhan dalam Menyampaikan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi Medan Polonia.....	2
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1	Waktu Penelitian.....	32
Tabel 4.1	Hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan pajak.....	55
Tabel 4.2	Hasil uji validitas sanksi perpajakan.....	55
Tabel 4.3	Hasil uji validitas variabel kepatuhan WPOP.....	56
Tabel 4.4	Hasil uji reabilitas variabel kualitas pelayanan pajak.....	57
Tabel 4.5	Hasil uji reabilitas variabel sanksi perpajakan.....	57
Tabel 4.6	Hasil uji reabilitas variabel kepatuhan WPOP.....	58
Tabel 4.7	Hasil uji normalitas.....	58
Tabel 4.8	Hasil uji multikolinearitas.....	59
Tabel 4.9	Analisis regresi linier beganda.....	60
Tabel 4.10	Hasil uji t.....	62
Tabel 4.11	Hasil uji F.....	63
Tabel 4.12	Hasil uji determinasi.....	64

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka konseptual.....	29
Gambar 4.1 Lambang Direktorat Jendral Pajak kementerian keuangan republik indonesia.....	45
Gambar 4.2 Struktur Organisasi KPP Pratama Medan Polonia.....	48

