

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tigaraksa)”. Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat kelulusan program S-1 pada Program Studi Akuntansi Universitas Telkom Bandung.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Ibu Yane Devi Anna, SE., M.Si., Ak. selaku Ketua Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom.
2. Ibu Yane Devi Anna, SE., M.Si., Ak. selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.
3. Ibu Dini Wahyu Hapsari, SE., M.Si., Ak. dan Ibu Novi Nugrahani, SE., M.Ak. selaku penguji seminar proposal yang telah memberikan ilmu dan saran untuk penyempurnaan penyusunan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen pengajar beserta civitas akademis di Universitas Telkom atas arahan dan bantuan yang diberikan kepada penulis.
5. Kedua orangtua tercinta, Bapak Oyon Sofyan dan Ibu Sumiati yang selalu memberikan doa, semangat dan motivasi baik secara moral maupun material selama penyusunan skripsi ini.
6. Kakak dan adik tercinta, Dewi Nurhayati dan Regina Nur Sofyan yang selalu memberikan doa, semangat dan motivasi baik secara moral maupun material selama penyusunan skripsi ini.
7. Keluarga besar penulis yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
8. Seluruh sahabat dan rekan penulis yang telah memberikan motivasi kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.

9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu dan memberikan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Bandung, 26 Maret 2014

Galih Permana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	1
1.1.1 Visi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tigaraksa.....	1
1.1.2 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tigaraksa	2
1.1.3 Aktivitas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tigaraksa	2
1.2 LATAR BELAKANG PENELITIAN	2
1.3 PERUMUSAN MASALAH	7
1.4 TUJUAN PENELITIAN	7
1.5 KEGUNAAN PENELITIAN	8
1.5.1 Kegunaan Teoritis (Akademis)	8
1.5.2 Kegunaan Praktis	8
1.6 SISTEMATIKA PENULISAN TUGAS AKHIR	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	10
2.1 TINJAUAN PUSTAKA PENELITIAN	10
2.1.1 Dasar-Dasar Perpajakan	10
2.1.2 Pajak Penghasilan Pasal 21	19
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak	24
2.1.4 Kesadaran Membayar Pajak	25
2.1.5 Pengetahuan dan Pemahaman Mengenai Peraturan Perpajakan	26

2.1.6 Pelayanan Fiskus	27
2.2 PENELITIAN TERDAHULU	31
2.3 KERANGKA PEMIKIRAN	37
2.3.1 Kesadaran Membayar Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak	38
2.3.2 Pengetahuan dan Pemahaman Mengenai Peraturan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak	39
2.3.3 Pelayanan Fiskus dan Kepatuhan Wajib Pajak	39
2.4 HIPOTESIS PENELITIAN	40
2.5 RUANG LINGKUP PENELITIAN	41
2.5.1 Variabel dan Sub Variabel Penelitian	41
2.5.2 Lokasi dan Obyek Penelitian	41
2.5.3 Waktu dan Periode Penelitian	41
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1 JENIS PENELITIAN	42
3.2 VARIABEL OPERASIONAL	42
3.2.1 Variabel Independen	42
3.2.2 Variabel Dependensi	45
3.3 SKALA PENGUKURAN	51
3.4 TAHAPAN PENELITIAN	52
3.5 POPULASI DAN SAMPEL	54
3.5.1 Populasi	54
3.5.2 Sampel	54
3.6 PENGUMPULAN DATA	55
3.7 UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	56
3.7.1 Uji Validitas	56
3.7.2 Uji Reliabilitas	57
3.8 TEKNIK ANALISIS DATA	57
3.8.1 Analisis Deskriptif	57
3.8.2 Uji Asumsi Klasik	58
3.8.3 Analisis Regresi Linear Berganda	60
3.9 PENGUJIAN HIPOTESIS	61

3.9.1 Pengujian Secara Simultan (Uji F)	61
3.9.2 Pengujian Secara Parsial (Uji T)	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	64
4.1 KARAKTERISTIK RESPONDEN	64
4.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Wajib Pajak Orang Pribadi	64
4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Usia Wajib Pajak Orang Pribadi ...	65
4.1.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Wajib Pajak Orang Pribadi	65
4.1.4 Profil Responden Berdasarkan Status Wajib Pajak Orang Pribadi .	66
4.2 HASIL PENELITIAN	67
4.2.1 Uji Validitas	67
4.2.2 Uji Reliabilitas	69
4.3 ANALISIS DESKRIPTIF	69
4.3.1 Kesadaran Membayar Pajak Pada KPP Pratama Tigaraksa	71
4.3.2 Pembahasan Analisis Deskriptif Kesadaran Membayar Pajak	77
4.3.3 Pengetahuan dan Pemahaman Mengenai Peraturan Perpajakan Pada KPP Pratama Tigaraksa	78
4.3.4 Pembahasan Analisis Deskriptif Pengetahuan dan Pemahaman Mengenai Peraturan Perpajakan	85
4.3.5 Pelayanan Fiskus Pada KPP Pratama Tigaraksa	86
4.3.6 Pembahasan Analisis Deskriptif Pelayanan Fiskus	104
4.3.7 Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Tigaraksa	106
4.3.8 Pembahasan Analisis Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak	110
4.4 PENGARUH KESADARAN MEMBAYAR PAJAK, PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN MENGENAI PERATURAN PERPAJAKAN, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA TIGARAKSA	111
4.4.1 Uji Asumsi Klasik	111
4.4.2 Analisis Koefisien Determinasi	116

4.4.3 Analisis Regresi Linear Berganda	116
4.4.4 Uji Hipotesis	118
4.5 PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	120
4.5.1 Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	121
4.5.2 Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Mengenai Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	122
4.5.3 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ...	123
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	126
5.1 KESIMPULAN	126
5.2 SARAN	127
5.2.1 Aspek Teoritis	128
5.2.1 Aspek Praktis	128
DAFTAR PUSTAKA	130
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Penerimaan Negara Tahun 2009 – 2012	3
Tabel 1.2	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar dan Efektif Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tigaraksa	4
Tabel 2.1	Tarif Pajak dan Lapisan Penghasilan Kena Pajak untuk Wajib Pajak Orang Pribadi menurut Undang-Undang No.36 Tahun 2008 ...	23
Tabel 2.2	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3.1	Variabel Operasional	46
Tabel 3.2	<i>Scoring</i> Untuk Jawaban Angket (<i>questionnaire</i>)	52
Tabel 3.3	Kriteria Persentase Tanggapan Responden	58
Tabel 4.1	Uji Validitas	68
Tabel 4.2	Uji Reliabilitas	69
Tabel 4.3	Kriteria Skor Jawaban Responden Berdasarkan Skor Aktual	70
Tabel 4.4	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Pajak Merupakan Bentuk Partisipasi Dalam Menunjang Pembangunan	71
Tabel 4.5	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kesadaran Bahwa Penundaan Pembayaran Pajak dan Pengurangan Beban Pajak Sangat Merugikan Negara	72
Tabel 4.6	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kesadaran Bahwa Pajak Ditetapkan dengan Undang-Undang dan Dapat Dipaksakan ...	75
Tabel 4.7	Rekapitulasi Persentase Total Skor Tanggapan Responden Mengenai Kesadaran Membayar Pajak pada KPP Pratama Tigaraksa	78
Tabel 4.8	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepemilikan Nomor Pokok Wajib Pajak	79
Tabel 4.9	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Pengetahuan dan Pemahaman Mengenai Hak dan Kewajiban Wajib Pajak	80
Tabel 4.10	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Pengetahuan dan Pemahaman Mengenai Sanksi Perpajakan	81
Tabel 4.11	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Pengetahuan dan	

Pemahaman Mengenai Penghasilan Tidak Kena Pajak	83
Tabel 4.12 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Melalui Sosialisasi Yang Dilakukan Oleh Kantor Pelayanan Pajak	84
Tabel 4.13 Rekapitulasi Persentase Total Skor Tanggapan Responden Mengenai Pengetahuan dan Pemahaman Mengenai Peraturan Perpajakan	85
Tabel 4.14 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Syarat-Syarat Memerlukan Pelayanan pada <i>Restricted Area</i>	87
Tabel 4.15 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Menjaga Sopan Santun, Tanggap, Cermat, Cepat dan Berperilaku Ramah Serta Tidak Mempersulit Pelayanan	88
Tabel 4.16 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Yang Tidak Bertugas Tidak Diperkenankan Berada di Area Tempat Pelayanan Terpadu	89
Tabel 4.17 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Petugas Memohon Maaf Apabila ada Panggilan Penting dan terpaksa Meninggalkan Wajib Pajak	91
Tabel 4.18 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Petugas Konseling (<i>Helpdesk</i>) Siaga Melayani Pertanyaan Wajib Pajak	92
Tabel 4.19 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Petugas Konseling (<i>Account Representative</i>) Secara Bersamaan Menerima Tamu dan Tamu Lain Ditangani oleh Petugas Lain	94
Tabel 4.20 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Petugas Yang Melayani Wajib Pajak Orang Asing Memiliki Kemampuan Bahasa Inggris	95
Tabel 4.21 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Petugas Memberikan Informasi atau Penjelasan Secara Lengkap dan Jelas	96
Tabel 4.22 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Etika Petugas Keamanan	98
Tabel 4.23 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Petugas Menjelaskan	

Dengan Baik Apabila Antrian Cukup Panjang	99
Tabel 4.24 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Petugas Menjelaskan Dengan Baik Apabila Antrian Cukup Panjang	100
Tabel 4.25 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Petugas Memberikan Penjelasan dan Memohon Maaf Ketika Terjadi Gangguan	102
Tabel 4.26 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Etika Petugas Apabila Terpaksa Tidak Dapat Menerima Laporan atau Surat	103
Tabel 4.27 Rekapitulasi Persentase Total Skor Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Fiskus pada KPP Pratama Tigaraksa	104
Tabel 4.28 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Tepat Waktu Dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT)	106
Tabel 4.29 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Tunggakan Pajak ..	108
Tabel 4.30 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Hukuman Melakukan Tindak Pidana	109
Tabel 4.31 Rekapitulasi Persentase Total Skor Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Tigaraksa ...	110
Tabel 4.32 Uji Normalitas	112
Tabel 4.33 Uji Multikolonieritas	113
Tabel 4.34 Uji Heteroskedastisitas	115
Tabel 4.35 Uji Autokorelasi	115
Tabel 4.36 Koefisien Determinasi	116
Tabel 4.37 Koefisien Regresi Berganda	117
Tabel 4.38 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	118
Tabel 4.39 Koefisien Regresi Berganda	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	40
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	54
Gambar 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Wajib Pajak Orang Pribadi	64
Gambar 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia Wajib Pajak Orang Pribadi ...	65
Gambar 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Wajib Pajak Orang Pribadi	66
Gambar 4.4 Profil Responden Berdasarkan Status Wajib Pajak Orang Pribadi .	66
Gambar 4.5 Grafik Normal P-Plot	111
Gambar 4.6 Grafik Scatterplot	114

LAMPIRAN

- Lampiran 1 Stuktur Organisasi
- Lampiran 2 Tabulasi Data Kuesioner
- Lampiran 3 Output SPSS
- Lampiran 4 Lembar Kuesioner