



UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

SKRIPSI

**PENGARUH PELAYANAN APARAT PAJAK, MODERNISASI
ADMINISTRASI PERPAJAKAN, DAN PEMERIKSAAN PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP
PRATAMA JAKARTA TAMANSARI SATU TAHUN 2013**

DIAJUKAN OLEH:

NAMA : MELISA YAPUTRI

NIM : 125090264

UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT

GUNA MENCAPAI GELAR

SARJANA EKONOMI

2014

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

- (A) MELISA YAPUTRI (125090264)
- (B) PENGARUH PELAYANAN APARAT PAJAK, MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN, DAN PEMERIKSAAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA JAKARTA TAMANSARI SATU TAHUN 2013.
- (C) ix + 100 HALAMAN ; 2013 ; gambar 11; tabel 31
- (D) AKUNTANSI PERPAJAKAN
- (E) Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian kepustakaan dan lapangan telah dilakukan untuk mengetahui apakah variabel pelayanan aparat pajak, modernisasi perpajakan, dan pemeriksaan pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penyebaran kuesioner dilakukan untuk mendapatkan data primer dari responden. Hasil penyebaran kuesioner, dari tiga variabel independen yaitu pelayanan aparat pajak, modernisasi administrasi perpajakan, dan pemeriksaan pajak menunjukkan bahwa pelayanan aparat pajak tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Modernisasi administrasi perpajakan dan pemeriksaan pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Secara simultan, variabel pelayanan aparat pajak, modernisasi administrasi perpajakan, dan pemeriksaan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak secara bersama-sama.
- (F) DAFTAR ACUAN

(G) Prof. Dr. Sukrisno Agoes, M.M, Ak, CPA.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang senantiasa menyertai penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Aparat Pajak, Modernisasi Administrasi Perpajakan, dan Pemeriksaan Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Tamansari Satu tahun 2013“. Penyusunan skripsi ini dilakukan guna memenuhi sebagian dari syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi pada fakultas ekonomi jurusan akuntansi universitas tarumanagara.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis menghadapi berbagai kesulitan. Tetapi berkat bantuan, bimbingan, dan dorongan semangat dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih dengan sepenuh hati kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing dengan baik penulis dalam proses pembuatan skripsi ini, yaitu kepada:

1. Prof. Dr. Sukrisno Agoes, M.M., Ak., CPA sebagai dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan yang bermanfaat selama penyusunan skripsi ini.
2. Dr. Sawidji Widoatmodjo, S.E., M.M., MBA selaku Dekan S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
3. Ibu Sriwahyuni, S.E., MSi., M.M., Ak selaku Ketua Jurusan S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.

4. Para Dosen dan Staff pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara atas bimbingan dalam memberikan materi perkuliahan yang berguna untuk menambah pengetahuan penulis.
5. Pimpinan dan seluruh Staff KPP Pratama dan semua Responden yang telah memberikan data yang diperlukan oleh penulis selama penyusunan skripsi.
6. Keluarga besar yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan moril maupun materil kepada penulis. Terutama untuk mama, papa, adik-adik atas semua bantuan, dukungan, kasih sayang yang tiada habisnya.
7. Teman-teman kuliah dari pertama kuliah hingga hari ini.
8. Teman-teman satu bimbingan (Mira, Mela, Lidya, Monica, Desi, Priskila)
9. Semua pihak yang namanya tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak terdapat kekurangan, hal ini semata-mata karena keterbatasan pengetahuan penulis. Akhir kata, dengan kerendahan hati, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkannya.

Jakarta, Januari 2014

Penulis

,

Melisa Yaputri

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I	PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Ruang Lingkup	5
D. Perumusan Masalah	5
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
F. Sistematika Pembahasan	7
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN
A. Tinjauan Pustaka	9
1. Perpajakan Indonesia	9
a. Definisi Pajak	9
b. Fungsi Pajak	10
c. Hukum Pajak	11
d. Jenis-jenis Pajak	11

e. Sistem Pemungutan Pajak	12
2. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	13
a. Definisi Kepatuhan Wajib Pajak	13
b. Jenis-jenis Kepatuhan.....	14
3. Pelayanan Aparat Pajak	14
a. Definisi Pelayanan Aparat Pajak.....	14
b. Pengaruh Pelayanan Aparat Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak.....	15
4. Modernisasi Administrasi Perpajakan.....	16
a. Definisi Modernisasi Administrasi Perpajakan.....	17
b. Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.....	19
5. Pemeriksaan Pajak.....	20
a. Definisi Pemeriksaan Pajak.....	21
b. Pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak.....	21
6. Hasil Penelitian Terdahulu.....	21
B. Kerangka Pemikiran.....	26
1. Identifikasi Variabel.....	27
2. Definisi Variabel.....	27
3. Hipotesis Penelitian.....	28

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pemilihan Obyek Penelitian.....	32
------------------------------------	----

	B. Metode Penarikan Sampel.....	33
	C. Teknik Pengumpulan Data.....	39
	D. Teknik Pengolahan Data.....	40
	E. Teknik Pengujian Hipotesis.....	45
BAB IV	HASIL PENELITIAN	
	A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	50
	B. Analisis dan Pembahasan.....	50
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan.....	97
	B. Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA		
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Distribusi dan Keterangan Kuesioner Secara Keseluruhan
Tabel 4.2	Demografi Responden
Tabel 4.3	Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Tabel 4.4	Frekuensi Responden Berdasarkan Usia
Tabel 4.5	Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan
Tabel 4.6	Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Tertinggi
Tabel 4.7	Statistik Deskriptif Pernyataan Pelayanan Aparat Pajak
Tabel 4.8	Statistik Deskriptif Pernyataan Modernisasi Administrasi Perpajakan
Tabel 4.9	Statistik Deskriptif Pernyataan Pemeriksaan Pajak
Tabel 4.10	Statistik Deskriptif Pernyataan Kepatuhan Pajak
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Aparat Pajak
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Variabel Modernisasi Administrasi Perpajakan
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas Variabel Pemeriksaan Pajak
Tabel 4.14	Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak
Tabel 4.15	Kesimpulan Uji Validitas
Tabel 4.16	Uji Reabilitas Variabel Pelayanan Aparat Pajak
Tabel 4.17	Uji Reabilitas Variabel Modernisasi Administrasi Perpajakan
Tabel 4.18	Uji Reabilitas Variabel Pemeriksaan Pajak
Tabel 4.19	Uji Reabilitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel 4.20	Kesimpulan Uji Reabilitas
Tabel 4.21	Hasil Transformasi Data Variabel Pelayanan Aparat Pajak
Tabel 4.22	Hasil Transformasi Data Variabel Modernisasi Administrasi Perpajakan
Tabel 4.23	Hasil Transformasi Data Variabel Pemeriksaan Pajak
Tabel 4.24	Hasil Transformasi Data Variabel Kepatuhan Wajib Pajak
Tabel 4.25	Hasil Uji Normalitas
Tabel 4.26	Hasil Uji Multikolinearitas
Tabel 4.27	Hasil Uji Heteroskedasitas
Tabel 4.28	Hasil Uji t
Tabel 4.29	Hasil Uji F
Tabel 4.30	Hasil Uji R Square
Tabel 4.31	Konsistensi Hasil Penelitian Dengan Penelitian Sebelumnya

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran Penelitian
- Gambar 2.2 Bagan Hipotesis
- Gambar 4.1 *Pie Chart* Jenis Kelamin
- Gambar 4.2 *Pie Chart* Usia
- Gambar 4.3 *Pie Chart* Jenis Pekerjaan
- Gambar 4.4 *Pie Chart* Pendidikan Tertinggi
- Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik PP Plot
- Gambar 4.6 Hasil Uji Heteroskedasitas Menggunakan *Scatter Plot*
- Gambar 4.7 Diagram Hasil Uji t Variabel Pelayanan Aparat Pajak
- Gambar 4.8 Diagram Hasil Uji t Variabel Modernisasi Administrasi Perpajakan
- Gambar 4.9 Diagram Hasil Uji t Variabel Pemeriksaan Pajak
- Gambar 4.10 Diagram Hasil Uji F
- Gambar 4.11 Diagram Hasil Analisis Koefisien Determinasi

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Rangkuman Jawaban Responden
- Lampiran 3 : Hasil Output SPSS Statistik Deskriptif Responden
- Lampiran 4 : Hasil Output SPSS Statistik Deskriptif Data
- Lampiran 5 : Hasil Output SPSS Pengujian Kualitas Data
- Lampiran 6 : Hasil Output SPSS Pengujian Asumsi Klasik
- Lampiran 7 : Hasil Output SPSS Pengujian Hipotesis
- Lampiran 8 : Hasil Transformasi Data Ordinal ke Interval

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Pajak merupakan salah satu sumber utama penerimaan negara untuk meningkatkan kemakmuran serta kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu optimalisasi penerimaan pajak sangat diperlukan karena semakin meningkatnya kebutuhan dana pembangunan tiap tahun. Untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor perpajakan, berbagai kebijakan baru dibidang perpajakan mulai ditinjau ulang dan diberlakukan dengan tegas. Sejak reformasi perpajakan tahun 1983, sistem pemungutan pajak di Indonesia berubah dari *official assessment* menjadi *self assessment*, dengan sistem ini Wajib Pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak terutang. Sedangkan pemerintah hanya berkewajiban untuk mengawasi guna mewujudkan tercapainya sasaran kebijakan perpajakan. Dengan demikian tanggung jawab atas kewajiban pelaksanaan pajak sepenuhnya berada pada wajib pajak sendiri.

Dalam struktur keuangan Negara, tugas, dan fungsi penerimaan pajak dijalankan oleh Direktorat Jenderal Pajak dibawah kementerian keuangan Republik Indonesia. Jenis-jenis pajak yang dikelola dan diatur oleh Direktorat Jenderal Pajak meliputi Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penghasilan (Pph), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan Pajak Penjualan Barang Mewah (PpnBM). Pelaksanaan perbaikan atas sistem pelayanan kepada masyarakat oleh Direktorat

Jenderal Pajak, mulai dari cara penyampaian informasi perpajakan, penyuluhan sistem administrasi pajak, hingga pengawasan atas pelaksanaan lapangan dengan harapan dapat mempermudah Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Dengan demikian pada akhirnya dapat meningkatkan kesadaran Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajibannya sehingga penerimaan dari sektor perpajakan dapat optimal dan bisa digunakan untuk membiayai APBN serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Akan tetapi pada kenyataannya masih banyak Wajib Pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pandiangan (2010) mengungkapkan sebagian wajib pajak tidak merasa malu bahkan merasa bangga jika tidak membayar pajak atau mengelabui petugas pajak. Mereka terkadang berbuat tidak jujur ketika melakukan penyetoran dan pelaporan pajaknya sehingga mempengaruhi penerimaan negara dari segi perpajakan, hal ini dikarenakan membayar pajak bukanlah suatu keharusan bagi mereka.

Karena itu untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, perlu upaya pelayanan yang memuaskan Wajib Pajak itu sendiri. Pelayanan ini dapat berupa penyederhanaan sistem dan prosedur pelayanan (pelayanan cepat, tepat, dan biaya ringan) dan kualitas aparat yang tercermin dalam peningkatan disiplin kerja dan juga meningkatkan pembinaan secara terpadu dengan instansi yang terkait sesuai dengan kewenangan masing-masing unsur. Wajib Pajak yang merasa puas terhadap pelayanan kantor pelayanan pajak (KPP) akan merasa membayar pajak itu menyenangkan dan mudah sehingga akan mendorong kepatuhan dalam pembayaran pajak.

Dari segi sarana dan prasarana, modernisasi administrasi perpajakan, dapat memudahkan Wajib Pajak untuk menyetorkan dan melaporkan jumlah pajak yang terkait sehingga Wajib Pajak dapat patuh dalam membayar pajak karena mudah dan tidak merepotkan. Pelayanan yang baik oleh pihak fiskus membuat Wajib Pajak lebih patuh dalam penyetoran dan pelaporan kewajiban perpajakannya. Pemeriksaan oleh fiskus atas SPT Wajib Pajak akan menimbulkan rasa patuh terhadap peraturan pajak yang berlaku.

Penanganan pajak perlu dikelola dengan baik agar masyarakat dapat ikut berperan aktif di dalamnya sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan. Pemerintah pun turut serta melakukan beberapa upaya agar masyarakat sadar akan kewajibannya membayar pajak, salah satu contohnya adalah dengan cara pemasangan iklan di media massa dan pemeriksaan langsung ke lapangan oleh aparat pajak.

Kinerja penerimaan pajak mencerminkan tingkat kepatuhan pajak masyarakat. Aspek-aspek yang mempengaruhi penerimaan pajak adalah pendapatan Wajib Pajak, kesadaran Wajib Pajak, dan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar dan melapor secara benar sesuai ketentuan pajak yang berlaku. Beberapa penelitian terdahulu menyimpulkan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak seperti segi keuangan publik, struktur organisasi, etika, umur, sanksi, pelayanan oleh staff di KPP, modernisasi administrasi perpajakan, dan pemeriksaan oleh fiskus.

Dalam upaya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak, pemeriksaan pajak merupakan salah satu sarannya. Analisa mengenai jumlah tambahan penerimaan

pajak dari aktivitas pemeriksaan pajak yang semakin meningkat diharapkan merupakan gambaran keberhasilan pemeriksaan pajak untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak sekaligus meningkatkan penerimaan negara. Berdasarkan permasalahan diatas, maka diadakan penelitian dengan judul “PENGARUH PELAYANAN APARAT PAJAK, MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN, DAN PEMERIKSAAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA JAKARTA TAMANSARI SATU TAHUN 2013”.

B. Identifikasi Masalah

Keadaan perekonomian Indonesia yang tidak stabil menyebabkan terjadinya penurunan penghasilan pada sebagian besar masyarakat Indonesia yang diiringi peningkatan harga bahan bakar minyak dan kebutuhan pokok. Permasalahan ini menyebabkan turunnya pendapatan pemerintah dari sektor perpajakan karena ketidakpatuhan Wajib Pajak dalam membayar kewajibannya. Dalam kondisi ini banyak Wajib Pajak menghindari untuk membayar pajak karena penerimaan wajib pajak yang tidak seimbang dengan pengeluarannya. Faktor lain yang mempengaruhi ketidakpatuhan Wajib Pajak seperti sanksi perpajakan yang kurang tegas, pelayanan aparat pajak, dan kendala dalam menyampaikan setoran dan pelaporan pajak, serta pemeriksaan pajak oleh fiskus yang dilakukan secara berkala menyebabkan Wajib Pajak tidak mematuhi aturan perpajakan yang berlaku. Mengingat pentingnya penerimaan negara dari aspek perpajakan, maka perlunya diadakan penelitian untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan perpajakan.

C. Ruang Lingkup

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak, diantaranya adalah sanksi, umur, gender, kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan, etika, modernisasi dalam pajak, dan pemeriksaan pajak. Dalam penelitian ini faktor-faktor yang diteliti adalah pelayanan aparat pajak, modernisasi administrasi perpajakan, dan pemeriksaan pajak apakah berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak penghasilan. Pada penelitian ini, dilakukan penelitian terhadap Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Tamansari Satu dengan menggunakan kuesioner dengan variabel pelayanan aparat pajak, modernisasi administrasi perpajakan, dan pemeriksaan pajak serta akan dipilih secara sampling responden yang dapat merepresentatifkan populasi yang ada.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah-masalah yang telah disebutkan diatas, maka dapat dirumuskan masalah-masalah sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan aparat pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
2. Apakah modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
3. Apakah pemeriksaan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

4. Apakah pelayanan aparat pajak, modernisasi administrasi perpajakan, dan pemeriksaan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak secara bersama-sama.

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan aparat pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk mengetahui pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk mengetahui pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan aparat pajak, modernisasi administrasi perpajakan, dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak secara bersama-sama.

Sedangkan manfaat yang ingin diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis, untuk menambah wawasan dan pemahaman lebih baik mengenai faktor-faktor penyebab yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak.
2. Bagi pembaca, untuk memberikan informasi tambahan mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak.
3. Bagi KPP Pratama Jakarta Tamansari Satu, untuk mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan guna menarik minat dan kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran dan pelaporan kewajibannya.

4. Bagi aparat pajak, untuk memberikan sumbangan pemikiran mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kewajiban Wajib Pajak guna meningkatkan pendapatan negara melalui sektor perpajakan sesuai yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.
5. Bagi bidang akademik, untuk jadi bahan referensi untuk penelitian lanjutan yang lebih kompherensif, untuk jadi bahan referensi untuk penelitian berikutnya yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak.

F. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika penulisan skripsi ini dapat digambarkan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menggambarkan secara singkat mengenai latar belakang masalah yang mendasari penulis dalam pemilihan judul, identifikasi masalah, ruang lingkup, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN

Pada bab ini akan memuat teori-teori yang relevan yang mendasari dan mendukung penelitian melalui tinjauan pustaka, kerangka pemikiran, dan hipotesa penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan membahas mengenai pemilihan obyek penelitian, metode pemilihan sample, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, dan teknik pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan gambaran umum obyek penelitian yang dalam hal ini adalah responden, serta memuat analisa terhadap permasalahan penelitian dan pembahasan dari penelitian yang dilakukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai kesimpulan yang telah diperoleh dari penelitian dan saran-saran yang diharapkan dapat menjadi masukan yang bermanfaat bagi penelitian selanjutnya.