



**UNIVERSITAS TARUMANAGARA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**JAKARTA**

**SKRIPSI**

**PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, PENGETAHUAN PAJAK DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA JAKARTA KEMBANGAN TAHUN  
2013**

**DIAJUKAN OLEH:**

**NAMA : MONICA**

**NIM : 125100228**

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT**

**GUNA MENCAPAI GELAR**

**SARJANA EKONOMI**

**2014**

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**JAKARTA**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

NAMA : MONICA  
NIM : 125100228  
JURUSAN : S-1 / AKUNTANSI  
BIDANG KONSENTRASI : AKUNTANSI PERPAJAKAN  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN,  
PENGETAHUAN PAJAK, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP  
PRATAMA JAKARTA KEMBANGAN  
TAHUN 2013

Jakarta, 7 Januari 2014

Pembimbing,

Prof. Dr. Sukrisno Agoes, M.M., Ak, CPA

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**JAKARTA**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI SETELAH LULUS UJIAN  
KOMPREHENSIF / SKRIPSI**

NAMA : MONICA  
NIM : 125100228  
JURUSAN : S-1 / AKUNTANSI  
BIDANG KONSENTRASI : AKUNTANSI PERPAJAKAN  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN,  
PENGETAHUAN PAJAK, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP  
PRATAMA JAKARTA KEMBANGAN  
TAHUN 2013

TANGGAL : KETUA PENGUJI :

( )

TANGGAL : ANGGOTA PENGUJI :

( )

TANGGAL : ANGGOTA PENGUJI :

( )

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**JAKARTA**

- (A) Monica (125100228)
- (B) PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, PENGETAHUAN PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA JAKARTA KEMBANGAN TAHUN 2013
- (C) x+87 halaman ; 2014; tabel 30, gambar 10
- (D) Akuntansi Perpajakan
- (E) Tujuan penelitian ini adalah untuk meneliti pengaruh sanksi perpajakan, pengetahuan pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Kembangan tahun 2013 baik secara parsial maupun simultan. Data primer diperoleh dengan melakukan penyebaran kuesioner. Sampel penelitian ini adalah 100 responden yang merupakan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Kembangan. Penelitian ini dilakukan menggunakan *software SPSS 18.00 for windows*. Penelitian ini dilakukan dengan metode analisis regresi berganda. Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah model uji-t dan uji-F/ANOVA. Sebelum melakukan pengujian hipotesis, dilakukan sejumlah pengujian instrumen pengumpulan data yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi perpajakan, pengetahuan pajak, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi secara parsial. Dan secara simultan sanksi perpajakan, pengetahuan pajak, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Variabel independen yang paling dominan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan.
- (F) Daftar Acuan 29 (2003-2013)
- (G) Prof. Dr. Sukrisno Agoes, M.M., Ak, CPA

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya yang senantiasa menyertai penulis sehingga penyusunan skripsi yang berjudul “PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, PENGETAHUAN PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA JAKARTA KEMBANGAN TAHUN 2013” dapat selesai tepat pada waktunya. Penyusunan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Tarumanagara.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis menghadapi berbagai suka dan duka. 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 sepuh hati kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan skripsi ini, yaitu kepada :

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

4. Para dosen dan staff pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara atas bimbingannya dalam memberikan materi-materi perkuliahan yang berguna untuk menambah pengetahuan penulis selama masa perkuliahan.
5. Pimpinan dan seluruh staff KPP Pratama Jakarta Kembangan serta semua responden yang telah memberikan data yang diperlukan oleh penulis selama penyusunan skripsi.
6. Kepada Papa dan Mama yang senantiasa memberikan dorongan, semangat dan dukungannya baik secara moril maupun materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Teman-teman sesama bimbingan dan selama kuliah yang selalu bersama-sama saling membantu dalam proses penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak terdapat kekurangan. Karenanya penulis dengan tangan terbuka bersedia menerima kritik dan saran yang membangun guna melengkapi skripsi ini agar menjadi lebih baik. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jakarta, 7 Januari 2014

Penulis,

(Monica)

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
<b>BAB I     PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Ruang Lingkup .....	5
D. Perumusan Masalah .....	6
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
F. Sistematika Pembahasan .....	7
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b>	
A. Tinjauan Pustaka .....	9
1. Perpajakan .....	9
a. Definisi Pajak .....	9
b. Unsur Pajak .....	10
c. Fungsi Pajak .....	10
d. Sistem Pemungutan Pajak .....	11

e. Pengelompokan Pajak .....	11
f. Teori Pemungutan Pajak .....	12
2. Kepatuhan Wajib Pajak .....	13
a. Definisi Kepatuhan Wajib Pajak .....	13
3. Sanksi Perpajakan .....	15
a. Definisi Sanksi Perpajakan .....	15
b. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	15
4. Pengetahuan Pajak .....	16
a. Definisi Pengetahuan Pajak .....	16
b. Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	17
5. Kualitas Pelayanan .....	18
a. Definisi Kualitas Pelayanan .....	18
b. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	19
6. Hasil Penelitian Terdahulu .....	20
B. Kerangka Pemikiran .....	23
1. Identifikasi Variabel .....	26
2. Definisi Variabel .....	26
3. Hipotesis .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Pemilihan Obyek Penelitian .....	29



B. Metode Penarikan Sampel .....	29
1. Populasi dan Teknik Pemilihan Sampel .....	29
2. Operasionalisasi Variabel .....	30
C. Teknik Pengumpulan Data .....	33
D. Teknik Pengolahan Data .....	34
E. Teknik Pengujian Hipotesis .....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	42
B. Analisis dan Pembahasan .....	43
1. Statistik Deskriptif .....	43
a. Statistik Deskriptif Kuesioner .....	43
b. Statistik Deskriptif Responden .....	44
c. Statistik Deskriptif Data .....	51
2. Pengujian Instrumen Pengumpulan Data .....	54
a. Uji Validitas .....	55
b. Uji Reliabilitas .....	58
3. Transformasi Data .....	61
4. Pengujian Asumsi Klasik .....	64
a. Uji Normalitas .....	64
b. Uji Multikolinearitas .....	66
c. Uji Heteroskedastisitas .....	68
5. Pengujian Hipotesis .....	70
a. Uji t .....	71

b. Uji F (ANOVA) .....	74
6. Pembahasan .....	79
7. Matriks Dan Penjelasan Dengan Penelitian Terdahulu	81
8. Hasil Analisis .....	82
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	84
B. Saran .....	86

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel .....	31
Tabel 3.2 Skala Likert .....	34
Tabel 4.1 Jumlah Wajib Pajak Terdaftar di KPP Pratama Jakarta Kembangan Tahun 2013 .....	42
Tabel 4.2 Karakteristik Responden .....	44
Tabel 4.3 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Tabel 4.4 Frekuensi Responden Berdasarkan Umur .....	47
Tabel 4.5 Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan ...	48
Tabel 4.6 Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	49
Tabel 4.7 Frekuensi Responden Berdasarkan Wajib Pajak Terdaftar ....	50
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Pertanyaan Sanksi Perpajakan .....	51
Tabel 4.9 Statistif Deskriptif Pertanyaan Pengetahuan Pajak .....	52
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Pertanyaan Kualitas Pelayanan .....	53
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Pertanyaan Kepatuhan Wajib Pajak ....	54
Tabel 4.12 Uji Validitas Butir Pertanyaan Sanksi Perpajakan .....	55
Tabel 4.13 Uji Validitas Butir Pertanyaan Pengetahuan Pajak .....	56
Tabel 4.14 Uji Validitas Butir Pertanyaan Kualitas Pelayanan .....	57
Tabel 4.15 Uji Validitas Butir Pertanyaan Kepatuhan Wajib Pajak .....	58
Tabel 4.16 Uji Reliabilitas Pertanyaan Sanksi Perpajakan .....	59
Tabel 4.17 Uji Reliabilitas Pertanyaan Pengetahuan Pajak .....	59
Tabel 4.18 Uji Reliabilitas Pertanyaan Kualitas Pelayanan .....	60

Tabel 4.19 Uji Reliabilitas Pertanyaan Kepatuhan Wajib Pajak .....	60
Tabel 4.20 Tabel Hasil Transformasi .....	62
Tabel 4.21 Hasil Uji Normalitas .....	65
Tabel 4.22 Uji Multikolinearitas .....	67
Tabel 4.23 Uji Heteroskedastisitas .....	68
Tabel 4.24 Hasil Uji Hipotesis T-test Dengan Variabel Dependen Kepatuhan Wajib Pajak .....	72
Tabel 4.25 Hasil Uji Test of ANOVA Dengan Variabel Dependen Kepatuhan Wajib Pajak .....	74
Tabel 4.26 Hasil Analisis Regresi Berganda Variabel Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Pajak, dan Kualitas Pelayanan dengan Variabel Kepatuhan Wajib Pajak .....	76
Tabel 4.27 Konsistensi Dengan Penelitian Sebelumnya .....	81

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	25
Gambar 2.2 Bagan Perumusan Hipotesis .....	28
Gambar 4.1 Pie Chart Statistik Deskriptif Jenis Kelamin .....	46
Gambar 4.2 Pie Chart Statistik Deskriptif Umur .....	47
Gambar 4.3 Pie Chart Statistik Deskriptif Pendidikan .....	48
Gambar 4.4 Pie Chart Statistik Deskriptif Pekerjaan .....	49
Gambar 4.5 Pie Chart Statistik Deskriptif Wajib Pajak Terdaftar .....	50
Gambar 4.6 Grafik Uji Normalitas .....	66
Gambar 4.7 Grafik Uji Heteroskedastisitas .....	69
Gambar 4.8 Diagram Hasil Persamaan Regresi Linear Berganda .....	78

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Hasil Kuesioner Variabel Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Pajak,  
Kualitas Pelayanan, Dan Kepatuhan WP OP

Lampiran 3 Hasil Statistik Deskriptif Data Variabel

Lampiran 4 Hasil Pengujian SPSS (Uji Validitas Dan Reliabilitas)

Lampiran 5 Hasil Pengujian SPSS (Uji Asumsi Klasik)

Lampiran 6 Hasil Transformasi

Lampiran 7 Hasil Pengujian SPSS (Uji Regresi Linear Berganda)

Lampiran 8 Tabel R (Pearson Product Moment)

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pajak adalah pembayaran wajib kepada negara yang harus dibayar oleh wajib pajak, dimana pajak tersebut dipungut oleh pemerintah dengan tujuan utama sebagai sumber pendapatan negara yang digunakan dalam rangka pemenuhan kebutuhan, kesejahteraan rakyat serta membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan. Menurut Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) sumber penerimaan negara didapat dari penerimaan pajak dan penerimaan bukan pajak. Dimana penerimaan pajak merupakan penerimaan dalam negeri yang terbesar. Pajak yang ada akan digunakan oleh pemerintah untuk pembangunan dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik material maupun spiritual.

Oleh karena pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah sampai saat ini semakin lama semakin bertambah besar, maka hal tersebut mengharuskan pemerintah untuk meningkatkan penerimaan negara melalui peningkatan penerimaan pajak. Bahkan ketika krisis melanda Indonesia, penerimaan pajak sampai batas tertentu masih dapat memberikan peranan dan sumbangan sangat berarti dalam mengatasi krisis. Hal ini berarti semua pembelanjaan Negara harus dibiayai dari penerimaan Negara, yaitu melalui penerimaan pajak dan penerimaan bukan pajak. Penerimaan bukan pajak seperti penerimaan dari pemanfaatan sumber daya alam (migas), pelayanan oleh pemerintah, pengelolaan kekayaan

negara dan lain-lain, semuanya itu bersifat sangat tidak stabil. Oleh karena itu satu-satunya pendapatan pemerintah yang bersifat stabil adalah penerimaan dari sektor perpajakan. Ini terjadi karena pajak adalah sumber yang pasti dalam memberikan kontribusi dana kepada negara.

Dalam upaya meningkatkan potensi penerimaan pajak dari wajib pajak, telah dilakukan upaya perbaikan pemungutan perpajakan oleh pemerintah yaitu dengan penerapan *self assessment system*. *Self assessment system* adalah suatu sistem pemungutan pajak dimana wajib pajak harus menghitung, membayar, dan melaporkan jumlah pajak yang terutang. Akan tetapi pada kenyataannya, *self assessment system* dapat berpotensi menimbulkan perilaku ketidakpatuhan pada wajib pajak apabila tidak disertai dengan pengetahuan dan pemahaman pajak. Beberapa contoh bentuk ketidakpatuhan yaitu para pembayar pajak mempunyai kecenderungan untuk memperkecil laba sebelum pajak dengan tujuan untuk meminimalkan jumlah pajak yang terutang seperti *tax evasion* dan *tax avoidance* (Fadjar O.P. Siahaan: 2006). *Tax evasion* (penyeludupan pajak) mengandung arti sebagai usaha yang dilakukan oleh wajib pajak apakah berhasil atau tidak untuk mengurangi atau sama sekali menghapus pajak yang berdasarkan ketentuan yang berlaku merupakan pelanggaran terhadap perundang-undangan perpajakan sedangkan *tax avoidance* (penghindaran pajak) merupakan usaha yang sama yang tidak melanggar ketentuan perundang-undangan. (Harry Graham Balter,2008)

Penelitian yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak telah banyak dilakukan sebelumnya oleh para peneliti terdahulu dan menghasilkan suatu kesimpulan yaitu bahwa masalah kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari



berbagai macam sisi seperti penegakan hukum, struktur organisasi, etika serta gabungan dari semua sisi tersebut. Faktor-faktor lain seperti kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan pengetahuan pajak merupakan variabel lain yang juga mempunyai kemungkinan mempengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Hal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sanksi perpajakan. Sanksi yang diberikan kepada para pelanggar peraturan perpajakan dapat berupa sanksi pidana dan sanksi administratif. Penelitian yang dilakukan oleh Fadjar O.P Siahaan (2006) menunjukkan hubungan yang positif antara sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak. Sehingga semakin tinggi sanksi pajak semakin tinggi perilaku kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini dapat menekan pelanggaran wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajaknya.

Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dari pemahaman terhadap semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, sehingga wajib pajak dapat menghitung, membayar, dan melaporkan pajak dengan benar dan tepat waktu. Pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sebelumnya penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan pajak penting dalam rangka meningkatkan tingkat kepatuhan pajak (Richardson, 2006: 89). Artinya, wajib pajak lebih bersedia untuk mematuhi aturan dan ketentuan yang berlaku jika mereka memahami konsep dasar perpajakan.

Ada teori yang menyatakan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak juga tergantung pada bagaimana petugas pajak

memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak.(Miando Sahala L.Panggabean,2002). Dalam praktiknya, menurut penelitian Ni Luh Supadmi (2009) pelayanan pajak yang berkualitas harus diupayakan dapat memberikan 4K yaitu: keamanan, keyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan. Kualitas pelayanan dapat diberikan secara optimal oleh kantor pajak kepada wajib pajak, karena kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wajib pajak dalam proses pembayaran wajib pajak, dan pada akhirnya tingkat kepuasan akan menimbulkan loyalitas mereka, terutama berkaitan dengan pembayaran pajak pada periode berikutnya.

Masalah kepatuhan pembayaran pajak merupakan masalah yang penting bagi peningkatan penerimaan pajak bagi pemerintah, maka dengan demikian perlu dilakukan secara intensif pengkajian tentang faktor-faktor seperti sanksi perpajakan, pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajibannya. Sehubungan dengan latar belakang tersebut, maka dirasa perlu untuk melakukan penelitian untuk membuktikan apakah sanksi perpajakan, pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdapat pada KPP Pratama Jakarta Kembangan. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian tentang *tax compliance* wajib pajak orang pribadi ini disusun dengan mengambil judul **“Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Kembangan Tahun 2013”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, yang menjadi dasar penelitian bagi penulis adalah mengidentifikasi munculnya permasalahan yang mempengaruhi perilaku ketidakpatuhan pada wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak yang disebabkan oleh beberapa faktor. Sanksi pajak dianggap faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan serta pemahaman wajib pajak mengenai hal-hal perpajakan sangat dibutuhkan dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. Kualitas pelayanan yang diberikan petugas pelayanan pajak memberikan kepuasan wajib pajak yang akan meningkatkan loyalitas mereka terutama terhadap pembayaran kewajiban pajak pada periode selanjutnya.

## **C. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Banyak variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakan seperti sanksi perpajakan, dukungan lingkungan, gender, tingkat pendidikan, kualitas pelayanan, pengetahuan pajak, persepsi serta nilai-nilai sosial yang hidup dalam masyarakat. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sanksi perpajakan, pengetahuan pajak, dan kualitas pelayanan.
2. Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Kembangan.
3. Penelitian dilakukan pada tanggal 21, 22, 25, dan 26 November 2013.

#### **D. Perumusan Masalah**

Dengan memperhatikan latar belakang, identifikasi, dan ruang lingkup masalah di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah sanksi perpajakan, pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, baik secara parsial maupun simultan.
2. Faktor manakah di antara sanksi perpajakan, pengetahuan pajak, dan kualitas pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

#### **E. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Mengacu pada perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah sanksi perpajakan, pengetahuan pajak, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, baik secara parsial maupun simultan.
2. Untuk mengetahui *independent variable* yang paling dominan berpengaruh di antara sanksi perpajakan, pengetahuan pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Sedangkan manfaat yang ingin dicapai adalah:

1. Bagi penulis, penelitian ini berguna untuk menambah pengetahuan dan pemahaman dalam bidang perpajakan terutama mengenai kepatuhan pajak.

2. Bagi wajib pajak, penelitian ini dapat sebagai acuan untuk meningkatkan perilaku kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
3. Bagi bidang akademis, penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan pemahaman mengenai pengaruh sanksi perpajakan, pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Bagi penelitian selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah informasi dan wawasan tentang administrasi perpajakan terutama tentang kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

#### **F. Sistematika Pembahasan**

Untuk memberikan gambaran keseluruhan mengenai pembahasan penulisan skripsi ini, akan diuraikan pembahasan dari tiap-tiap bab sebagai berikut:

##### **BAB I                   PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat yang bisa diperoleh dari penelitian ini dan sistematika pembahasan dari skripsi ini.

##### **BAB II                   LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini diuraikan mengenai tinjauan pustaka dan kerangka pemikiran yang akan digunakan dalam analisis penelitian. Tinjauan pustaka berisi tentang pengertian pajak, kepatuhan pajak, sanksi pajak, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan yang diberikan kantor pajak dan hasil penelitian

terdahulu. Sedangkan dalam kerangka pemikiran berisikan tentang identifikasi variabel, definisi variabel, dan hipotesis.

### **BAB III                    METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang pemilihan objek penelitian, metode penarikan sampel, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan teknik pengujian hipotesis.

### **BAB IV                    HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS**

Bab ini membahas tentang analisis dan hasil penelitian yang mencakup tentang obyek dan hasil penelitian. Obyek penelitian mencakup tentang gambaran umum obyek penelitian. Sedangkan pada hasil penelitian mencakup tentang analisis data dan hasil pengujian hipotesis.

### **BAB V                    KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini dikemukakan kesimpulan hasil analisis dari pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya disertai dengan saran-saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak yang berkepentingan sebagai sarana pertimbangan dan acuan dalam penelitian selanjutnya.

## Daftar Pustaka

- Albari, (2009). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak. *Jurnal Siasat Bisnis*.13. (1) hal 1-13
- Andyastuti, Topowijono, dan Husaini. (2013). *Pengaruh Penyuluhan, Pelayanan, Pemeriksaan, dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Orang Pribadi*. Tesis Program Pasca Sarjana Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang
- Carolina, Veronica. (2009). *Pengetahuan Pajak*. [www.google.com](http://www.google.com). Diakses pada 7 Oktober 2013
- Daito, Apollo. (2009). *Pencarian Ilmu Pendekatan : Ontologi, Epistimologi, Aksiologi*. Jakarta : Universitas Tarumanagara
- Direktorat Jendral Pajak, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomer 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id). Diakses pada tanggal 28 September 2013
- Faisal, Gatot S.M. (2009). *How To Be A Smarter Taxpayer (Bagaimana menjadi wajib pajak yang lebih cerdas)*. Jakarta: PT Grasindo
- Gujarati, Damadar N. (2003). *Basic Econometric. 4<sup>th</sup> Edition*. Singapore: Mc Graw–Hill
- Hidayati, Nur dan Supriyati. (2008). Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Nasional Ekonomi*.7. (1) hal 41-50
- Isnanto, Ferry. (2010). *Analisis Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Ketegasan Sanksi Perpajakan dan Tingkat Pendidikan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak*. Tesis Program Pasca Sarjana Ekonomi Universitas Islam Negeri Jakarta
- Jatmiko, Agus Nugroho. (2006). *Pengaruh Sikap Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak; Studi Empiris Terhadap Wajib pajak Orang Pribadi di Kota Semarang*. Tesis

Program Pasca Sarjana Magister Akuntansi Ekonomi dan Bisnis Universitas  
Diponegoro

Mardiasmo. (2011). *Perpajakan. Edisi Revisi 2011*. Jakarta: Andi

Murniati, A. Nunuk. P. (2004). *Perempuan Indonesia dalam Perspektif Sosial, Politik, Ekonomi, Hukum dan HAM*. Magelang: Indonesia Tera

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007, *Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak*. [www.ortax.org](http://www.ortax.org). Diakses pada 6 Oktober 2013

Priyatno, Duwi. (2010). *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS*. Yogyakarta: MediaKom

Purwoto, Agus. (2007). *Panduan Laboratorium Statistik Inferensial*. Jakarta: PT Grasindo

Puspa, Arum Harjanti. (2012). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi di KPP Pratama Cilacap)*. Tesis Program Pasca Sarjana Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro

Qomaria. (2008). *Analisis Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kesadaran Membayar Pajak*. Skripsi Universitas Islam Negri Jakarta

Rahayu, Siti Kurnia. (2010). *Perpajakan Indonesia Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Rajif, Mohamad. (2012). *Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak Pengusaha UKM di Daerah Cirebon*. Tesis Program Pasca Sarjana Ekonomi Universitas Gunadarma

Resmi, Siti. (2013). *Perpajakan Teori Dan Kasus. Edisi 7*. Jakarta: Salemba Empat

Siahaan, Fadjar O.P. (2006). *Pengaruh Sanksi Perpajakan, Dukungan Lingkungan Perusahaan, dan Gender Terhadap Perilaku Kepatuhan Pembayar Pajak*. *JABM*.13. (1) hal 103-113



- Suandy, Erly. (2008). *Perencanaan Pajak. Edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Supadmi, Ni Luh., (2009). Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan., *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*. (4). 2 hal 211-219
- Supramono dan Damayanti, Theresia Woro. (2010). *Perpajakan Indonesia – Mekanisme dan Perhitungan*. Yogyakarta: Perpustakaan Nasional
- Umar, Husein. (2003). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Waluyo. (2011). *Perpajakan Indonesia 1. Edisi 10*. Jakarta: Salemba Empat
- Widayati dan Nurlis. (2010). *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi*. Tesis Program Pasca Sarjana Ekonomi Universitas Mercu Buana
- Zain, Mohammad. (2008). *Manajemen Perpajakan. Edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat