



UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

SKRIPSI

**PENGARUH PELAYANAN APARAT PAJAK, IKLAN PAJAK, DAN
KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
YANG TERDAPAT DI KPP PRATAMA JAKARTA PADEMANGAN**

UNTUK TAHUN 2011

DIAJUKAN OLEH:

NAMA : IRA RATNA SARI HARYANTO PUTRI

NIM : 125070059

UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT

GUNA MENCAPAI GELAR

SARJANA EKONOMI

2011

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA**

- (A) Ira Ratna Sari Haryanto Putri (125070059)
- (B) **PENGARUH PELAYANAN APARAT PAJAK, IKLAN PAJAK, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK YANG TERDAPAT DI KPP PRATAMA JAKARTA PADEMANGAN UNTUK TAHUN 2011.**
- (C) viii + 72 hlm ; 2011, gambar 10, tabel 12
- (D) Kepatuhan Wajib Pajak (WP), Pelayanan Aparat Pajak, Iklan Pajak, dan Kesadaran WP
- (E) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan aparat pajak, iklan pajak, dan kesadaran WP terhadap kepatuhan (WP) di Kantor Pelayanan Pratama (KPP) Pratama Jakarta Pademangan tahun 2011 serta untuk mengetahui kaitannya dengan penelitian terdahulu. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 100 WP OP yang datang ke KPP Pratama Pratama Jakarta Pademangan. Keseluruhan data dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh dari kuesioner yang disebarkan di KPP Pratama Jakarta Pademangan. Dalam penelitian ini dilakukan dua pengujian yaitu uji kualitas data dan uji hipotesis. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *SPSS* versi 17. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh antara pelayanan aparat pajak dengan kepatuhan WP. Sementara iklan pajak dan kesadaran WP memiliki pengaruh terhadap kepatuhan WP. Sedangkan untuk pengujian secara bersama-sama seluruh variabel independen terhadap kepatuhan WP, diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan aparat pajak, iklan pajak, dan kesadaran WP secara simultan, pada tingkat keyakinan 95%.
- (F) Daftar Acuan 10 (2000-2010)
- (G) Estralita Trisnawati, SE, M.Si., Ak., BKP

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Matriks Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1.	Operasionalisasi Variabel.....	26
Tabel 4.1.	Demografi Responden.....	36
Tabel 4.2.	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	46
Tabel 4.3.	Hasil Uji Validitas Kepatuhan WP (Y).....	49
Tabel 4.4.	Hasil Uji Validitas Pelayanan Aparat Pajak (X ₁).....	49
Tabel 4.5.	Hasil Uji Validitas Iklan Pajak (X ₂).....	50
Tabel 4.6.	Hasil Uji Validitas Kesadaran WP (X ₃).....	51
Tabel 4.7.	Hasil Uji Reliabilitas.....	52
Tabel 4.8.	Hasil Pengujian Hipotesis antara Pelayanan Aparat Pajak, Iklan Pajak, dan Kesadaran WP terhadap Kepatuhan WP....	54
Tabel 4.9.	Output Hasil Pengujian Koefisien Determinasi.....	55
Tabel 4.10.	Output Hasil Uji Korelasi Sederhana.....	58
Tabel 4.11.	Hasil Uji t (<i>t-test</i>).....	64
Tabel 4.12.	Hasil Pengujian Hipotesis dengan Menggunakan <i>Analysis of Variance</i>	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 2.2.	Bagan Hipotesis.....	23
Gambar 4.1.	Demografi Responden berdasarkan jenis kelamin/ <i>gender</i> ...	37
Gambar 4.2.	Tingkat Kepatuhan WP berdasarkan jenis kelamin.....	38
Gambar 4.3.	Demografi Responden berdasarkan usia.....	39
Gambar 4.4.	Tingkat Kepatuhan WP berdasarkan usia.....	40
Gambar 4.5.	Demografi Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	41
Gambar 4.6.	Tingkat Kepatuhan WP berdasarkan Tingkat Pendidikan....	42
Gambar 4.7.	Demografi Responden berdasarkan Pekerjaan.....	43
Gambar 4.8.	Tingkat Kepatuhan WP berdasarkan Pekerjaan.....	44
Gambar 4.9.	Demografi Responden berdasarkan Pendapatan/uang saku per bulan.....	44
Gambar 4.10.	Tingkat Kepatuhan WP berdasarkan pendapatan/uang saku per bulan.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Data Populasi dari KPP Pratama Jakarta Pademangan
- Lampiran 2 Daftar Pertanyaan “PENGARUH PELAYANAN APARAT PAJAK, IKLAN PAJAK, DAN KESADARAN WP TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK YANG TERDAPAT DI KPP PRATAMA JAKARTA PADEMANGAN TAHUN 2011.”
- Lampiran 3 Hasil Kuesioner
- Lampiran 4 Transformasi Data Ordinal menjadi Data Interval
- Lampiran 5 Tabulasi Data setelah dilakukan Transformasi dari data Ordinal menjadi data Interval
- Lampiran 6 Output Hasil Pengujian SPSS

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang Permasalahan

Sehubungan dengan upaya Pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, maka diperlukan partisipasi aktif dari seluruh Warga Negara yang ada untuk merealisasikan seluruh aspek yang terarah pada pembangunan Negara. Dalam merealisasikan hal tersebut, Negara tidak dapat mengindari adanya kebutuhan atas pembiayaan dan pendapatan. Sumber dana Negara dapat diperoleh melalui beberapa cara antara lain pinjaman luar negeri, sektor migas dan masih banyak yang lainnya. Tetapi dalam kenyataannya sumber dana dari luar negeri kurang dapat diandalkan.

Oleh karena itu Pemerintah tidak dapat mengandalkan pendanaan yang berasal dari luar negeri dan sumber dana dari dalam negeri yang paling potensial adalah penerimaan pajak yang dipungut oleh Negara. Salah satu faktor penunjang penerimaan pajak adalah pelayanan, dimana pelayanan baik yang diberikan oleh aparat pajak dapat menunjang peningkatan pembayaran pajak karena masyarakat merasa lebih nyaman dalam melakukan pembayaran kewajibannya.

Pemerintah pun melakukan beberapa upaya untuk menarik masyarakat agar mau membayar kewajibannya kepada negara, yaitu dengan membuat iklan di media massa seperti televisi, radio, *billboard* tentang pentingnya membayar pajak. Hal ini dilakukan untuk memberi pengertian serta mendorong masyarakat untuk lebih aktif membayar pajak.

Pada hakekatnya pungutan pajak merupakan wujud nyata pengabdian masyarakat kepada negara, selain itu pajak menggambarkan kemandirian bangsa dan partisipasi aktif dari warga Negara yang bertanggung jawab. Seorang Warga Negara Indonesia yang baik harus menyadari tentang pentingnya membayar pajak sesuai dengan undang–undang yang berlaku.

Dalam usaha meningkatkan kesadaran masyarakat di bidang perpajakan, harus ditunjang dengan iklim yang mendukung. Peran serta masyarakat Wajib pajak (WP) akan pemahaman hak dan kewajiban dalam melaksanakan peraturan perundang–undangan sangat diharapkan dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Kepatuhan WP dibentuk dengan dimensi pemeriksaan pajak, penegakan hukum, dan kompensasi pajak. Tujuan pemeriksaan adalah menguji kepatuhan WP dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Apabila penegakan hukum telah dapat memberikan keadilan dan kepastian hukum kepada masyarakat maka WP akan taat, patuh, dan disiplin dalam membayar pajak. Demikian halnya dengan kompensasi pajak jika WP merasa telah sesuai dengan harapan, maka WP akan membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan uraian diatas, maka dilakukan penelitian yang membahas dan mengkaji lebih lanjut mengenai variabel-variabel yang mempengaruhi kepatuhan WP, penelitian ini diberi judul “PENGARUH PELAYANAN APARAT PAJAK, IKLAN PAJAK, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK YANG TERDAPAT DI KPP PRATAMA JAKARTA PADEMANGAN UNTUK TAHUN 2011.”

B. Identifikasi Masalah

Mengingat tentang pentingnya kepatuhan WP dalam meningkatkan pendapatan Negara yang berasal dari sektor pajak, maka dilakukan penelitian atas faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan WP. Faktor-faktor yang diteliti antara lain :

1. Faktor pelayanan aparat pajak, meliputi: kualitas sumber daya manusia, ketentuan perpajakan, dan Sistem Informasi Perpajakan.
2. Faktor iklan pajak, meliputi : kualitas iklan yang ditayangkan, isi pesan iklan, dan persepsi masyarakat.
3. Faktor kesadaran WP, meliputi : persepsi WP, pengetahuan perpajakan, karakteristik WP, dan penyuluhan perpajakan.

C. Ruang Lingkup

Dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan, yaitu : penelitian ini dilakukan hanya pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pademangan. Objek dari penelitian ini adalah WP Orang Pribadi (OP) yang terdaftar pada KPP Pratama Jakarta Pademangan dengan menggunakan kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan pada bulan April sampai dengan Juni 2011.

D. Perumusan Masalah

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

1. Apakah terdapat pengaruh pelayanan aparat pajak terhadap kepatuhan WP
2. Apakah terdapat pengaruh iklan pajak terhadap kepatuhan WP
3. Apakah terdapat pengaruh kesadaran WP terhadap kepatuhan WP
4. Apakah terdapat pengaruh pelayanan aparat pajak, iklan pajak, dan kesadaran WP terhadap kepatuhan WP

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan aparat pajak terhadap kepatuhan WP.
2. Untuk mengetahui pengaruh iklan terhadap kepatuhan WP.
3. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran WP terhadap kepatuhan WP
4. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan aparat pajak, iklan pajak, dan kesadaran WP terhadap kepatuhan WP.

Sedangkan manfaat yang ingin diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi ilmu pengetahuan

Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan WP.

2. Peneliti selanjutnya

Memberikan sumbangan pemikiran dan referensi untuk penelitian selanjutnya, mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan WP guna

meningkatkan pendapatan Negara melalui sektor perpajakan sesuai yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jenderal 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 sebagai gambaran yang menyeluruh dari materi skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN

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

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan membahas mengenai pemilihan obyek penelitian, metode penarikan sampel, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, dan teknik pengujian hipotesa.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab ini akan menjelaskan 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 membahas mengenai kesimpulan apa yang telah diperoleh dari penelitian, keterbatasan–keterbatasan dalam penelitian, dan saran–saran yang diharapkan dapat menjadi masukan yang bermanfaat bagi penelitian yang selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agoes, Sukrisno dan Estralita Trisnawati. (2010). *Akuntansi Perpajakan. Edisi Kedua Revisi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Boediono, B. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Daito, Apollo. (2009). *Pencarian Ilmu Melalui Pendekatan Ontologi, Epistemologi, Aksiologi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Ferdinand, Augusty. (2005). *Structural Equation Modelling*, edisi 3. Semarang: BP Undip.
- Ibrahim, M. Nasir. (2007). Analisis Pengaruh Media Iklan Terhadap pengambilan Keputusan membeli Air Minum Dalam Kemasan Merek Aqua Pada Masyarakat Kota Palembang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*(5). No 9. Hal 44-70.
- Ghozali, Imam. (2009). *Aplikasi Multivariat dengan SPSS. Cetakan IV*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jatmiko, Agus Nugroho. (2006). *Pengaruh Sikap wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Tesis Pascasarjana Program Magister Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. <http://id.wikipedia.org/wiki/iklan>. diunduh tanggal 7 April 2011 pukul 20.00
- Mustikasari, Elia. (2006). *Kajian Empiris Tentang Kepatuhan Wajib Pajak badan di perusahaan Industri pengolahan di Surabaya*. Simposium Nasional Akuntansi X Universitas Hasanudin Makasar.
- Nurmantu, Saftri. (2005). *Pengantar Perpajakan. Edisi 3*. Jakarta: Granit.
- Nugroho, M. Andi Setijo dan Sumadi. (2005). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak : studi pada obyek pajak penghasilan di KPP Yogyakarta Satu. *Kajian Bisnis dan Manajemen*. Hal 59-72.
- Peraturan Menteri Keuangan RI No 2 Tahun 2007 tentang Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP)*.

- Priyanto, Duwi. (2010). *SPSS 17 untuk Pengolahan Data Statistik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Purba, Kelemensius. (2006). *Gambaran Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak Pada kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar Dua*. Tesis Program Pascasarjana Magister Sains dalam Bidang Ilmu Administrasi Universitas Indonesia.
- Resmi, Siti. (2009). *Perpajakan: Teori dan Kasus. Edisi 5*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2009). *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sukarno, Gendut dan Lia Nirawati. (2007). Kontribusi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelayanan pajak. *Jurnal Neo-Bis (1)*. No 2. Hal 71-87.
- Suryadi. (2006). Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak: Suatu Survey di Jawa Timur. *Jurnal Keuangan Publik (4)*. hal 105-121.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28, Tahun 2007, Pasal 3 ayat (3) tentang Batas Waktu Penyampaian SPT*. Jakarta : Penerbit Buku Berita Pajak.
- Yuwono, Herman dan Sofyan. (2002). Iklan Televisi Meningkatkan Minat Beli Produk Bermerk. *Jurnal Manajemen (2)*. Hal 74-80.