



UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

SKRIPSI

**PENGARUH PENERAPAN SANKSI DENDA, KUALITAS PELAYANAN
FISKUS, DAN KESADARAN PERPAJAKAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA TANGERANG TIMUR TAHUN 2010**

DIAJUKAN OLEH:

NAMA : OLIVIA

NIM : 125070508

UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT

GUNA MENCAPAI GELAR

SARJANA EKONOMI

2011

Formatted

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : OLIVIA
NO. MAHASISWA : 125070508
JURUSAN : AKUNTANSI
BIDANG KONSENTRASI : AKUNTANSI PERPAJAKAN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH PENERAPAN SANKSI
DENDA, KUALITAS PELAYANAN
FISKUS, DAN KESADARAN
PERPAJAKAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KEPATUHAN
WAJIB PAJAK DI KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA
TANGERANG TIMUR TAHUN 2010

Jakarta, 11 Januari 2011

Pembimbing

Estralita Trisnawati SE, M.Si., Ak., BKP

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

SETELAH LULUS UJIAN KOMPREHENSIF/SKRIPSI

NAMA : OLIVIA
NIM : 125070508
PROGRAM/JURUSAN : S1 / AKUNTANSI
MATA KULIAH POKOK : AKUNTANSI PERPAJAKAN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH PENERAPAN SANKSI DENDA,
KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN
KESADARAN PERPAJAKAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA TANGERANG TIMUR TAHUN
2010

TANGGAL : 17 JANUARI 2011 KETUA PENGUJI

(Drs. Budi Hartono Kusuma, M.M., Ak.)

TANGGAL : 17 JANUARI 2011 ANGGOTA PENGUJI

(Estralita Trisnawati, SE, M.Si, Ak., BKP)

TANGGAL : 17 JANUARI 2011 ANGGOTA PENGUJI

(Drs. Ardiansyah, M.Si, Ak.)

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA**

- (A) Olivia (125070508)
- (B) PENGARUH PENERAPAN SANKSI DENDA, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN KESADARAN PERPAJAKAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA TENGERANG TIMUR TAHUN 2010
- (C) vii + 66 hlm ; 2010, gambar 13, tabel 15
- (D) Kepatuhan Wajib Pajak (WP), Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, Kesadaran WP
- (E) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan sanksi denda, kualitas pelayanan fiskus, dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan (WP) di Kantor Pelayanan Pratama (KPP) Tangerang Timur tahun 2010 serta untuk mengetahui kaitannya dengan penelitian terdahulu. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 100 WP OP yang datang ke KPP Pratama Tangerang Timur. Keseluruhan data dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh dari kuesioner yang disebarkan di KPP Pratama Tangerang Timur. Dalam penelitian ini dilakukan tiga pengujian yaitu uji kualitas data, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *SPSS* versi 16. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara penerapan sanksi denda dengan kepatuhan WP. Sementara kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP. Sedangkan untuk pengujian secara bersama-sama seluruh variabel independen terhadap kepatuhan WP, diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara penerapan sanksi denda, kualitas pelayanan fiskus, dan kesadaran perpajakan secara simultan, pada tingkat keyakinan 95%.
- (F) Daftar Acuan 10 (2000-2010)
- (G) Estralita Trisnawati, SE, M.Si., Ak., BKP

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat dan rahmat yang telah dilimpahkan-Nya sehingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi.

Penyusunan skripsi ini dapat terlaksana berkat dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orangtua yang telah memberikan dukungan moril dan materiil sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Ibu Estralita Trisnawati SE, M.Si, Ak., BKP, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis selama pembuatan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
3. Prof. Dr. Sukrisno Agoes, Ak., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara yang telah memberikan pengarahan kepada penulis selama kuliah di Universitas Tarumanagara.
4. Para dosen dan staf pengajar Universitas Tarumanagara yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan dan membantu penulis selama kuliah di Universitas Tarumanagara.
5. Kakak tercinta Patricia dan Diana. Terima kasih atas waktu dan semangat yang telah diberikan, serta doa yang tak kunjung putus sampai terselesaikannya skripsi ini.

6. Teman-teman *Community of Life* yang menjadi tempat bertumbuh dalam Tuhan, berbagi cerita dan saling mendoakan.

7. Teman-teman sebimbangan serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan-kekurangan. Namun, penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk peningkatan skripsi ini. Penulis bersedia menerima kritik dan saran yang berguna dalam rangka penyempurnaan skripsi ini.

Pada akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak atas segala bantuan dan dukungan yang diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Jakarta, Desember 2010

Penulis

Olivia

Formatted: Indent: First line: 0"

Formatted: Font: Not Bold, English (United States)

DAFTAR ISI

Formatted: Font: Bold

KATA PENGANTAR.....i

DAFTAR ISI.....iii

DAFTAR TABEL.....v

DAFTAR GAMBAR.....vi

Formatted: Indonesian (Indonesia)

DAFTAR LAMPIRAN.....vii

Formatted: Indonesian (Indonesia)

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan.....1

Formatted: Left, Numbered + Level: 1 +
Numbering Style: A, B, C, ... + Start at: 1 +
Alignment: Left + Aligned at: 0,25" + Indent
at: 0,5"

B. Identifikasi Masalah.....3

C. Ruang Lingkup.....4

D. Perumusan Masalah.....4

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....4

F. Sistematika Pembahasan.....5

BAB II. LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN

A. Tinjauan Pustaka.....7

1. Kepatuhan Wajib Pajak.....7

2. Penerapan Sanksi Denda.....10

3. Kualitas Pelayanan Fiskus.....11

4. Kesadaran Perpajakan.....12

5. Hasil Penelitian yang Relevan.....13

B. Kerangka Pemikiran.....17

1. Identifikasi Variabel.....20

2. Definisi Variabel.....20

3. Hipotesis.....	21
<u>BAB III. METODE PENELITIAN</u>	
A. Pemilihan Obyek Penelitian.....	22
B. Metode Penarikan Sampel.....	23
C. Teknik Pengumpulan Data.....	23
D. Teknik Pengolahan Data.....	25
E. Teknik Pengujian Hipotesis.....	30
<u>BAB IV. HASIL PENELITIAN</u>	
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	32
B. Analisis dan Pembahasan.....	45
1. Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	45
2. Pengujian Asumsi dalam Model Regresi.....	50
3. Pengujian Hipotesis.....	54
<u>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</u>	
A. Kesimpulan.....	64
B. Keterbatasan.....	65
C. Saran.....	66
<u>DAFTAR PUSTAKA</u>	
<u>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</u>	
<u>LAMPIRAN</u>	
<u>DAFTAR ISI</u>	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii

Formatted: Font: Bold

Formatted: English (United States)

Formatted: English (United States)

DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan.....	1
B. Perumusan	
Masalah.....	3
.....	3
.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
D. Sistematika Pembahasan.....	5

BAB II. LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN

A. Tinjauan Pustaka	
1. Kepatuhan Wajib Pajak	
2. Penerapanlaksanaan Sanksi Denda	
3. Kualitas Pelayanan Fiskus	
4. Kesadaran Perpajakan	
5. Hasil Penelitian yang Relevan	
B. Kerangka Pemikiran	
1. Identifikasi Variabel	
2. Definisi Variabel	
3. Hipotesis	

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Pemilihan Obyek Penelitian

B. Teknik Pengumpulan Data

C. Teknik Pengolahan Data

D. Teknik Pengujian Hipotesis

BAB IV. HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

B. Analisis dan Pembahasan

1. Pengujian Asumsi dalam Model Regresi

2. Pengujian Hipotesis

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

B. Keterbatasan

C. Saran

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

Formatted: Indonesian (Indonesia)

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Matriks Penelitian.....	15	Formatted: Font: Bold
Tabel 3.1. Definisi Operasionalisasi Variabel.....	24	Formatted: Centered, Space After: 0 pt, Line spacing: Double
Tabel 4.1. Demografi Responden.....	33	Formatted: Justified, Space After: 0 pt, Line spacing: Double
Tabel 4.2. Output Hasil Statistik Deskriptif.....	37	Formatted: English (United States)
Tabel 4.3. Output Hasil Uji Validitas Variabel Penerapan Sanksi Denda Kepatuhan WP.....	46	Formatted: English (United States)
Tabel 4.4. Output Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus Penerapan Sanksi Denda.....	47	Formatted: English (United States)
Tabel 4.5. Output Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Perpajakan Kualitas Pelayanan Fiskus.....	48	Formatted: English (United States)
Tabel 4.6. Output Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan WP Kesadaran Perpajakan.....	48	Formatted: English (United States)
Tabel 4.7. Rangkuman Hasil Uji Validitas Hasil Uji Reliabilitas.....	50	Formatted: English (United States)
Tabel 4.8. Hasil Uji Normalitas.....	51	Formatted: Justified, Space After: 0 pt, Line spacing: Double
Tabel 4.9. Output Hasil Uji Multikolinearitas.....	54	Formatted: English (United States)
Tabel 4.10. Output Hasil Uji Autokorelasi dengan Durbin Watson		Formatted: Space After: 0 pt, Line spacing: Double
Tabel 4.11. Output Hasil Pengujian Hipotesis antara Penerapan Sanksi Denda, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan dengan Kepatuhan WP.....	55	Formatted: English (United States)
		Formatted: Indent: Left: 0", Hanging: 0,89"
		Formatted: Font: Not Bold
		Formatted: Font: Not Bold
		Formatted: Font: Not Bold
		Formatted: Font: Not Bold
		Formatted: Justified, Indent: Left: -0,61", Hanging: 1,5", Space After: 0 pt, Line spacing: Double
		Formatted: Font: Not Bold
		Formatted: English (United States)
		Formatted: Font: Not Bold
		Formatted: Justified, Indent: Left: 0", Hanging: 0,89", Space After: 0 pt, Line spacing: Double

~~Tabel 4.11.2 Output-Output Hasil Pengujian Koefisien~~

~~Determinasi Hasil.....57 Uji Korelasi Sederhana~~

~~Tabel 4.123. Output Hasil Pengujian Hipotesis dengan Menggunakan *Analysis of Variance*~~

~~Tabel 4.14. Output Hasil Pengujian Koefisien Determinasi Uji t.....59~~

~~Tabel 4.13. Output Hasil Pengujian Hipotesis dengan Menggunakan *Analysis of Variance*.....62~~

- Formatted: Font: Not Bold
- Formatted: Space After: 0 pt, Line spacing: Double
- Formatted: Font: Not Bold
- Formatted: Font: Not Bold
- Formatted: Font: Bold, English (United States)
- Formatted: Justified, Indent: Left: 0", Hanging: 0,89", Space After: 0 pt, Line spacing: Double, Tab stops: 1,24", Left
- Formatted: Font: Not Bold
- Formatted: Font: Not Bold
- Formatted: English (United States)
- Formatted: Tab stops: 1,24", Left
- Formatted: Font: Not Bold
- Formatted: Indent: Left: 0", Hanging: 0,89"
- Formatted: Font: Not Bold, English (United States)
- Formatted: Justified, Space After: 0 pt, Line spacing: Double
- Formatted: Justified

DAFTAR GAMBAR

<u>Gambar 2.1. Skema Kerangka Pemikiran.....</u>	<u>19</u>
<u>Gambar 2.2. Independensi Variabel H1, H2, H3, dan H4.....</u>	<u>21</u>
<u>Gambar 4.1. Demografi Responden Berdasarkan Gender.....</u>	<u>33</u>
<u>Gambar 4.2. Demografi Responden Berdasarkan Usia.....</u>	<u>34</u>
<u>Gambar 4.3. Demografi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....</u>	<u>35</u>
<u>Gambar 4.4. Demografi Responden Berdasarkan Cara Pengisian SPT.....</u>	<u>35</u>
<u>Gambar 4.5. Demografi Responden Berdasarkan Pendidikan Perpajakan.....</u>	<u>36</u>
<u>Gambar 4.6. Kepatuhan WP Berdasarkan Gender.....</u>	<u>40</u>
<u>Gambar 4.7. Kepatuhan WP Berdasarkan Usia.....</u>	<u>41</u>
<u>Gambar 4.8. Kepatuhan WP Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....</u>	<u>42</u>
<u>Gambar 4.9. Kepatuhan WP Berdasarkan Cara Pengisian SPT.....</u>	<u>44</u>
<u>Gambar 4.10. Kepatuhan WP Berdasarkan Pendidikan Perpajakan.....</u>	<u>45</u>
<u>Gambar 4.11. Daerah Penentuan Ho pada Uji Durbin-Watson.....</u>	<u>53</u>

Formatted: Font: Bold

Formatted: Font: Bold, English (United States)

Formatted: English (United States)

Formatted: English (United States)

Formatted: English (United States)

Formatted: Font: Bold

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Pengaruh Penerapan Sanksi Denda, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tangerang Timur Tahun 2010

Lampiran 2 Data Kuesioner

Lampiran 3 Output Regresi Linear Berganda SPSS

Formatted: Centered, Space After: 0 pt, Line spacing: Double

Formatted: Indent: Left: 0", Hanging: 1", Space After: 0 pt, Line spacing: Double

Formatted: Space After: 0 pt, Line spacing: Double

Formatted: Font: Not Bold

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Dalam menjalankan pemerintahan dibutuhkan dana yang tidak sedikit. Dana tersebut diperoleh melalui sumber penerimaan negara. Secara umum sumber penerimaan negara dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis yaitu penerimaan bukan pajak dan penerimaan pajak.

Dalam Pasal 2 Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak, terdapat tujuh jenis penerimaan negara bukan pajak, yaitu penerimaan yang bersumber dari pengelolaan dana Pemerintah, penerimaan dari pemanfaatan sumber daya alam, penerimaan dari pengelolaan kekayaan negara, penerimaan dari kegiatan pelayanan Pemerintah, penerimaan berdasarkan putusan pengadilan, penerimaan berupa hibah, dan penerimaan-penerimaan lain yang diatur dalam Undang-Undang.

Kiryanto (2000) menyatakan bahwa penerimaan bukan pajak bersifat sangat tidak stabil dengan besarnya ketergantungan penerimaan-penerimaan tersebut terhadap faktor eksternal. Oleh karena itu satu-satunya andalan Pemerintah dewasa ini adalah penerimaan dari sektor perpajakan.

Sebagai salah satu sumber penerimaan negara yang paling diandalkan, kontribusi pajak dari tahun ke tahun semakin meningkat. Hal ini disebabkan antara lain karena sumber penerimaan negara yang berasal dari kekayaan alam

Formatted: Indent: Left: 0", First line: 0,39"

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 12 pt

Formatted: Indent: Left: 0", First line: 0,39", Space After: 0 pt

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 12 pt

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 12 pt

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 12 pt

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 12 pt

Formatted: Normal, Indent: Left: 0", First line: 0,39"

Formatted: Indent: Left: 0", First line: 0,39", Space After: 0 pt

semakin lama semakin menipis. Di samping itu, penerapan *self assessment system* yang memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak (WP) untuk menentukan sendiri besarnya pajak terutang yang harus dibayarkan dan membayar sesuai dengan ketentuan yang berlaku dipandang Harahap (2004) membawa misi dan konsekuensi perubahan sikap (kesadaran) WPajib Pajak untuk membayar pajak secara sukarela (*voluntarily compliance*).

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 12 pt

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 12 pt

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 12 pt

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 12 pt

Kepatuhan pajak yang bersumber dari kesadaran masyarakat untuk membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku ternyata memiliki kendala. Kendala ini dapat berasal dari WPajib Pajak itu sendiri, aparat pajak (fiskus), maupun dari sistem perpajakannya.

Formatted: Indent: Left: 0", First line: 0,39"

Dari sisi WPajib Pajak, permasalahan yang muncul adalah kurangnya kesadaran masyarakat untuk membayar pajak. Masih sedikit masyarakat yang memiliki kesadaran untuk membayar dan melaporkan pajak secara benar sesuai dengan Ketentuan Perundang-Undangan yang berlaku.

Sementara dari sisi ~~aparat pajak~~ aparat pajak masih terdapat aparat yang memberikan pelayanan yang kurang baik terhadap WPajib Pajak. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Jatmiko (2006) menyatakan bahwa terdapatnya pengaruh positif pelayanan fiskus terhadap kepatuhan WPajib Pajak. Kepatuhan WPajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang baik terhadap WPajib Pajak.

Sistem perpajakan juga turut mempengaruhi kepatuhan WPajib Pajak. Sistem *self assessment* ternyata memberikan peluang kepada WPajib Pajak untuk

dapat “bermain-main” dengan pajak. Beberapa WPajib-Pajak secara sengaja tidak membayar pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini mengakibatkan diberlakukannya sanksi denda bagi mereka yang tidak membayar dan menyetorkan pajaknya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku. Penelitian yang dilakukan oleh Kahono (2003) menyatakan bahwa masyarakat akan mematuhi pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) bila memandang sanksi denda akan lebih banyak merugikannya.

Mengingat kendala-kendala yang dihadapi WPajib-Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, penelitian ini lebih memfokuskan diri kepada faktor-faktor yang dapat mendorong WPajib-Pajak untuk lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, penelitian ini diberi judul **“PENGARUH PENERAPAN SANKSI DENDA, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN KESADARAN PERPAJAKAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA TANGERACENKARENG TIMUR TAHUN 2010”**

B. Identifikasi Perumusan Masalah

B.

Berdasarkan latar belakang permasalahan, maka identifikasi masalah pada penelitian ini adalah, adanya pengaruh penerapan sanksi denda, kualitas pelayanan fiskus, dan kesadaran perpajakan dalam upaya meningkatkan

Formatted: English (United States)

Formatted: Indent: Left: 0", Hanging: 0,39", Numbered + Level: 1 + Numbering Style: A, B, C, ... + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0,25" + Indent at: 0,5"

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 12 pt

Formatted: Normal, Indent: First line: 0,5", No bullets or numbering

kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tangerang Timur tahun 2010.

C. Ruang Lingkup

Mengingat luasnya masalah perpajakan dan agar pembahasan lebih terarah, maka ruang lingkup penelitian ini dibatasi hanya pada WP yang melakukan kewajibannya di KPP Pratama Tangerang Timur untuk tahun 2010.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan, maka identifikasi masalah pada penelitikripsi ini adalah, adanya pengaruh penerapan sanksi denda, kualitas pelayanan fiskus, dan kesadaran perpajakan dalam upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tangerang tahun 2010.

D. Ruang Lingkup

E. Mengingat luasnya masalah perpajakan dan agar pembahasan lebih terarah, maka ruang lingkup penelitikripsi ini dibatasi hanya pada Wajib Pajak yang melakukan kewajibannya di KPP antor Pelayanan Pajak Pratama Tangerang Grogol Petamburan untuk tahun 2010.

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 12 pt, Bold, Indonesian (Indonesia)

Formatted: Normal, No bullets or numbering

Formatted: English (United States)

Formatted: Indent: Left: 0", Hanging: 0,39", Numbered + Level: 1 + Numbering Style: A, B, C, ... + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0,25" + Indent at: 0,5"

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 12 pt

Formatted: Normal, Indent: First line: 0,5", No bullets or numbering

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 12 pt

Formatted: English (United States)

Formatted: Indent: Left: 0,39", No bullets or numbering

Formatted: Indent: Left: 0", Hanging: 0,39", Numbered + Level: 1 + Numbering Style: A, B, C, ... + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0,25" + Indent at: 0,5"

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 12 pt, Bold

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 12 pt

Formatted: Font: Bold

Formatted: Indent: First line: 0,39", No bullets or numbering

F. Perumusan Masalah

Adapun permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah:

- a. ~~Apakah~~Bagaimana pengaruh penerapan sanksi denda terhadap kepatuhan WP~~pajib~~ Pajak.
- b. ~~Bagaimana~~Apakah pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan WP~~pajib~~ Pajak.
- c. ~~Apakah~~Bagaimana pengaruh kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan WP~~pajib~~ Pajak.
- e-d. Bagaiman~~Apakaha~~ pengaruh penerapan sanksi denda, kualitas pelayanan fiskus, dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan WP.

Formatted: Indent: Left: 0", First line: 0,39"

~~C.E.~~ **Tujuan dan Manfaat Penelitian**

~~E.1.~~ **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisis pengaruh penerapan sanksi denda terhadap kepatuhan WP~~pajib~~ Pajak.
- b. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan WP~~pajib~~ Pajak.
- ~~—~~ Untuk menganalisis pengaruh kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan WP~~pajib~~ Pajak.
- c. —
- d. Untuk menganalisis pengaruh penerapan sanksi denda, kualitas pelayanan fiskus, dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan WP.

Formatted: Indent: Left: 0", Hanging: 0,39", Numbered + Level: 1 + Numbering Style: 1, 2, 3, ... + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0,75" + Indent at: 1"

Formatted: Indent: Left: 0,39", First line: 0"

Formatted: Indent: Left: 0", Hanging: 0,39", Numbered + Level: 1 + Numbering Style: a, b, c, ... + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0,25" + Indent at: 0,5"

Formatted: English (United States)

Formatted: Indent: Left: 0", Hanging: 0,39", Numbered + Level: 1 + Numbering Style: a, b, c, ... + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0,25" + Indent at: 0,5"

Formatted: Indent: Left: 0", Hanging: 0,39", Numbered + Level: 1 + Numbering Style: a, b, c, ... + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0,25" + Indent at: 0,5"

F-2. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

- a. Bagi KPP PPPratama yang bBersangkutan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam menentukan tindakan apa yang harus diambil untuk meningkatkan kepatuhan WP dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya aajib Pajak.

- b. Bagi Akademisi dan Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk memperkaya penelitian yang sudah ada dan juga dapat menambah pengetahuan mengenai pengaruh penerapansikap Wajib Pajak pada pelaksanaan sanksi denda, kualitas pelayanan fiskus, dan kesadaran perpajakan dalam upaya meningkatkan terhadap kepatuhan WP aajib Pajak.

D-F. Sistematika Pembahasan

Dalam sistematika pembahasan akan dijelaskan secara singkat isi dari setiap

- bab. Adapun gambaran singkat mengenai penelitian skripsi ini adalah:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan secara singkat mengenai latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian serta sistematika pembahasan.

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 12 pt

Formatted: Indent: Left: 0,39"

Formatted: Indent: Left: 0", Hanging: 0,39", Numbered + Level: 1 + Numbering Style: 1, 2, 3, ... + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0,75" + Indent at: 1"

Formatted: Indent: Left: 0", First line: 0,39"

Formatted: Indent: First line: 0"

Formatted: Indent: First line: 0"

Formatted: Indent: Left: 0", First line: 0,39"

Formatted: Indent: Left: 0"

BAB II ——— LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai tinjauan pustaka dan kerangka pemikiran yang akan digunakan dalam analisis penelitian. Dalam tinjauan pustaka berisi pengertian kepatuhan WPajib Pajak, penerapansikap Wajib Pajak terhadap sanksi denda, kualitas sikap Wajib Pajak terhadap pelayanan fiskus, dan sikap Wajib Pajak terhadap kesadaran perpajakan. —Sedangkan dalam kerangka pemikiran berisi identifikasi variabel, definisi variabel, dan hipotesis.

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 12 pt

Formatted: Normal, Indent: Left: 0"

Formatted: Indent: Left: 0,98"

BAB III ——— METODE PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan tentang pemilihan obyek penelitian, metode penarikan sampel, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, dan teknik pengujian hipotesis.

Formatted: Indent: Left: 0"

Formatted: Indent: Left: 0,98"

BAB IV ——— HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini diberikan uraian mengenai hasil pengujian hipotesis mengenai pengaruh penerapan sanksisikap Wajib Pajak pada pelaksanaan sanksi denda, kualitas pelayanan fiskus, dan kesadaran WPajib Pajak terhadap dalam upaya meningkatkan kepatuhan WPajib Pajak di KPP Pratama Grogol PetamburanTangerang Timur.

Formatted: Indent: Left: 0"

Formatted: Indent: Left: 0,98"

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir ini berisi kesimpulan hasil analisis dari pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, disertai dengan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi penelitian berikutnya.

Formatted: Indent: Left: 0,98"

Formatted: Indent: Left: 0"

Formatted: Indent: Left: 0,98"

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, Lerbin (2007). *Riset pemasaran teori dan praktik*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Boediono B. (2003). *Pelayanan prima perpajakan*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Devano, Sony dan Siti Kurnia Rahayu. (2006). *Perpajakan: konsep, teori, dan isu*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Ferdinand, Augusty. (2005). *Structural Equation Modelling*, edisi 3. Semarang: BP Undip.
- Harahap, Abdul Asri. (2004). *Paradigma baru perpajakan Indonesia: Perspektif ekonomi-politik*. Jakarta: Integrita Dinamika Press.
- Hutagaol, John, Wing Wahyu Winarno, dan Arya Pradipta. (2007). Strategi meningkatkan kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntabilitas Vol. 6 no. 2*. pp. 186-193
- Ismawan, Indra. (2001). *Memahami reformasi perpajakan 2000*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Jatmiko, Agus Nugroho. (2006). *Pengaruh sikap wajib 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 Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Kahono, Sulud. (2003). *Pengaruh sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan : studi empiris di wilayah KP PBB Semarang*, Tesis Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. In google.com [serial online] 2008 [cited 2008 February 4]. Available from: URL: <http://pusatbahasa.diknas.go.id/kbbi/index/php>. Diunduh 13 November 2010 pukul 19.00 WIB.
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 544/KMK.04/2000 tanggal 22 Desember 2000 tentang Kriteria Wajib Pajak yang dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak sebagaimana telah diubah terakhir dengan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 235/KMK.03/2003 tanggal 3 Juni 2003.

- Kirchler, Erich, et al. (2007). Why pay taxes? A review of tax compliance decisions. *International studies program*.
- Kornhauser. (2007). Normative and cognitive aspects of tax compliance: literature review and recommendations for the IRS regarding individual taxpayers. *Taxpayer Advocate Service-2007 Annual Report to Congress Volume 2*.
- Kuncoro, M. (2003). *Metode riset bisnis & ekonomi: bagaimana meneliti & menulis tesis*. Jakarta: Erlangga.
- Priyatno, Dwi. (2008). *Mandiri belajar SPSS (Statistical Product and Service Solution)*. Yogyakarta: MediaKom.
- Richadson. (2008). The relationship between culture and tax evasion across countries: Additional evidence and extension. *Journal of International Accounting, Auditing, and Taxation* 17. pp. 67-78
- Ritsema, Christina M, Deborah W Thomas, and Gary D Ferrier. (2003). Economic and behavioral determinants of tax compliance: Evidence from the 1997 Arkansas tax penalty amnesty program. *IRS Research Conference 2003*.
- Sekaran, Uma. 2003. *Research methods for business, A skill-building approach*. New York: John Wiley and Sons Inc.
- Sugiyono. (2009). *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Suryadi. (2006). *Model hubungan kausal kesadaran, pelayanan, kepatuhan wajib pajak dan pengaruhnya terhadap kinerja penerimaan pajak: suatu survei di wilayah Jawa Timur*, *Jurnal Keuangan Publik* Vol. 4 no. 1. Hal 105-121.
- Suyatmin. (2004). *Pengaruh sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan : studi empiris di wilayah KP PBB Surakarta*, Tesis Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Thom, Betsy. (2003). *Risk taking behavior in men substance use and gender*. London: Health Development Agency.
- Torgler, Benno. (2007). *Tax compliance and tax morale: a theoretical and empirical analysis*. Massachusetts: Edward Elgar Publishing Inc.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak. Jakarta : Menteri Negara Sekretaris Negara Republik Indonesia