



UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

**PENGARUH FAKTOR GENDER, KUALITAS PELAYANAN DAN
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DI KPP PRATAMA GROGOL PETAMBURAN**

DIAJUKAN OLEH :

NAMA : TOMMY LOEPOLIZA

NIM : 125070611

UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT

GUNA MENCAPAI GELAR

SARJANA EKONOMI

2011

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : TOMMY LOEPOLIZA

NO. MAHASISWA : 125070611

JURUSAN : AKUNTANSI

BIDANG KONSENTRASI : AKUNTANSI PERPAJAKAN

JUDUL SKRIPSI :PENGARUH FAKTOR GENDER,
KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI
PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP
PRATAMA GROGOL PETAMBURNA

Jakarta,6 Januari 2011

Pembimbing

LINDA SANTIOSO, SE, M. Si., AK

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

- (A) Tommy Loepoliza (125070611)
- (B) PENGARUH FAKTOR *GENDER*, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA GROGOL PETAMBURAN
- (C) viii + 63 hlm; 2011, tabel 14
- (D) AKUNTANSI PERPAJAKAN
- (E) Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor *gender*, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang ada di KPP Pratama Grogol Petamburan. Survey dilakukan secara langsung di KPP dengan cara membagikan kuesioner kepada wajib pajak yang melakukan pembayaran di KPP pratama. Hasil kuesioner yang didapat kemudian diolah dengan menggunakan program perangkat lunak *SPSS 17*.
- (F) Daftar acuan 13 (2000-2009)
- (G) Linda Santioso, SE, M.si,
Ak

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Faktor Gender, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Grogol Petamburan”**. Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi Jurusan S1 Akuntansi di Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis menghadapi banyak kesulitan. Namun penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik karena mendapat banyak bantuan, bimbingan, dukungan dan dorongan semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi, khususnya kepada:

1. Ibu Linda Santioso, SE. M.si., Ak selaku Dosen Pembimbing utama yang telah berkenan meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk memberikan masukan dan bimbingan dalam skripsi ini hingga selesai.
2. Bapak Prof. Dr. Sukrisno Agoes, Ak., M.M., CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
3. Ibu Drs. Nurainun Bangun, M.M., Ak., selaku Ketua Jurusan S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.

4. Segenap dosen dan staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang sangat berguna dan berarti bagi penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Tarumanagara.
5. Amah, Papa, Mama, Ko Wiwi, Margaret Lopulisa, dan semua keluarga tercinta yang telah memberikan doa, kasih sayang, semangat dan dukungan baik moril maupun materiil dari kecil hingga saat ini.
6. Intan jeo, Andreas, Vincent, Adi, Kevin, Lusiana, Astridia, Made, Ery, Tabitha, Elisa, Christopher, Cole, Filiantina, Hendrik, Vita, Yohanes, Olen, Lia, Fenny, dan teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan, doa, dan semangat selama perkuliahan sampai penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak utcin beserta seluruh *staff* di KPP Pratama yang telah memberikan izin beserta tempat dan waktu untuk membagikan kuesioner.
8. Ci metta, Pak Sammy, Pak Tipmotius, Ko Rio dan teman-teman gereja GSPDI yang telah memberikan bantuan dan doa untuk penyusunan skripsi ini.
9. Pihak perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara yang telah memberikan pelayanan dan informasi serta menyediakan literatur yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan serta kurangnya pengalaman penulis. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis meminta maaf apabila terdapat kesalahan dalam penulisan baik yang disengaja maupun tidak dan mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, khususnya mahasiswa/i Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan selamat membaca.

2010

Jakarta, Desember

Penulis,

Tommy Loepoliza

DAFTAR ISI

KATA	PENGANTAR
.....	i
DAFTAR	ISI
.....	iv
DAFTAR	
TABEL.....	v
DAFTAR	LAMPIRAN
.....	vi
BAB	I. PENDAHULUAN
	A. Latar Belakang Permasalahan
 1
	B. Identifikasi Masalah
 3
	C. Ruang Lingkup
 3
	D. Perumusan Masalah
 3
	E. Tujuan dan Manfaat Penelitian
 4
	F. Sistematika Pembahasan
 5

BAB II. LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN

A. Tinjauan Pustaka

1. Tinjauan Umum Pajak

a. Definisi Pajak
..... 7

b. Fungsi Pajak.....8

c. Asas Pemungutan Pajak
.....9

d. Sistem Pemungutan Pajak..... 10

e. Hukum Pajak
..... 11

f. Perlawanan Pajak
..... 12

2. Faktor Gender
..... 13

3. Kualitas Pelayanan
..... 13

4. Sanksi Perpajakan
..... 15

5. Kepatuhan Pajak
..... 16

6. Hasil Penelitian yang Relevan	
.....	17

B. Kerangka Pemikiran	
.....	21

C. Hipotesis	
.....	24

BAB III. METODELOGI PENELITIAN

A. Pemilihan Objek Penelitian	
.....	26

B. Metode Penarikan Sampel	
.....	26

C. Teknik Pengumpulan Data	
.....	27

D. Tehnik Pengolahan Data	
.....	28

E. Tehnik Pengujian Hipotesis	
.....	33

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	
.....	36

B. Analisis dan Pembahasan	
1. Uji Validitas	
.....	39

2. Uji	reliabilitas	
.....		44
3. Pengujian	Asumsi	Klasik
.....		47
4. Pengujian		Hipotesis
.....		52

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

..... 62

B. Saran

..... 63

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Data hasil kuesioner

Lampiran 3. Hasil output data spss

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Distribusi Kuesioner Penelitian	37
Tabel 4.2. Hasil Pengujian Validitas Variabel independen 2	39
Tabel 4.3. Hasil uji validitas variabel independen 3	40
Tabel 4.4. Hasil Pengujian Validitas Variabel Dependen	41
Tabel 4.5. Hasil Pengujian Reliabilitas atas variabel independen 2	42
Tabel 4.6. Hasil Pengujian Reliabilitas atas variabel independen 3	43
Tabel 4.7. Hasil Pengujian Reliabilitas atas variabel dependen	45

Tabel 4.8. Hasil Pengujian Normalitas dengan Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	47
Tabel 4.9. Hasil uji multikolinearitas	48
Tabel 4.10. Hasil Pengujian Heteroskedastisitas dengan Uji <i>Glesjer</i>	50
Tabel 4.11. Output Hasil Pengujian antara kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak	51
Tabel 4.12. Output Hasil Analisis Korelasi Berganda	54
Tabel 4.13. Hasil Output Independent Sample t Test	55
Tabel 4.14. Output Hasil Uji T	58
Tabel 4.15. Output Hasil Pengujian Hipotesis dengan Menggunakan Analysis of Variance	60

BAB I

PENDAHULUAN

A.Latar Belakang

Pembangunan adalah kegiatan yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik material maupun spiritual. Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut diperlukan banyak perhatian masalah pembiayaan pembangunan.

Saat ini pajak merupakan sumber utama dana untuk pembangunan karena hampir sebagian besar sumber penerimaan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) berasal dari pajak. Pajak telah menjadi tulang punggung penggerak roda pembangunan yang sangat dominan.

Tidak dapat dipungkiri lagi bahwa Wajib Pajak telah menjadi pahlawan pembangunan demi eksistensi dalam membantu negara. Sementara itu di sisi lain, fiskus sebagai aparat yang bertugas untuk memungut pajak juga telah memberikan andil yang tidak sedikit dalam proses pengumpulan dana pembangunan.

Untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor perpajakan, berbagai kebijakan baru di bidang perpajakan mulai ditinjau ulang dan diberlakukan dengan tegas. Hal ini diawali dengan reformasi perpajakan tahun 1983. Selain itu Direktorat Jenderal Pajak (DJP) juga melaksanakan perbaikan atas sistem pelayanan kepada masyarakat, mulai dari cara penyampaian informasi perpajakan, penyuluhan, sistem administrasi pajak, hingga pengawasan atas pelaksanaan lapangan dengan harapan dapat

mempermudah Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan demikian pada akhirnya dapat meningkatkan kesadaran Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajibannya sehingga penerimaan dari sektor perpajakan dapat optimal. Agar dapat melaksanakan kewajiban pajaknya, maka wajib pajak dalam hal ini perusahaan harus memiliki pengetahuan tentang peraturan perpajakan yang berlaku.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pribadi dalam membayar pajak penghasilan adalah faktor *gender*, kualitas pelayanan dan sanksi pajak . Dengan pemahaman yang mendalam terhadap faktor *gender*, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan diharapkan akan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak.

Melalui sistem pelayanan yang baik diharapkan dapat mendorong individu kearah yang positif dan mampu menghasilkan pola pikir yang positif yang selanjutnya akan dapat memberikan pengaruh positif sebagai pendorong untuk melaksanakan kewajiban membayar pajak. Sanksi perpajakan pada dasarnya dimaksudkan agar masyarakat patuh dan mau melunasi kewajibannya untuk melunasi utang pajaknya dengan baik dan benar. Selain itu di Negara Indonesia ini tidaklah menjadi rahasia lagi bahwa ada orang lain yang ikut membantu dalam pembuatan laporan pajak Wajib Pajak karena adanya keterbatasan pengetahuan dan informasi tentang cara pembuatan laporan pajak tersebut.

Dari uraian diatas akan dianalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan membayar pajak penghasilan orang pribadi, oleh karena itu, judul yang akan diangkat : “ **PENGARUH FAKTOR *GENDER*, KUALITAS PELAYANAN & SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA GROGOL PETAMBURAN**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan, maka identifikasi masalah pada skripsi ini adalah untuk meneliti kembali pengaruh faktor *gender* , kualitas pelayanan dan juga sanksi perpajakan terhadap kepatuhan dari wajib pajak yang berada di daerah Grogol Petamburan.

C. Ruang Lingkup

Sehubungan dengan banyaknya permasalahan yang ditemui, maka permasalahan akan dibatasi pada apakah faktor *gender* , kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan. Pada Penelitian ini, akan dilakukan penelitian terhadap wajib pajak di KPP Pratama Grogol Petamburan .

D .Perumusan Masalah

Sehubungan dengan identifikasi masalah diatas maka akan dirumuskan permasalahan sebagai berikut : “Apakah faktor *gender* , kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan.”

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian adalah: untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh faktor *gender*, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Manfaat dari penelitian ini adalah : a. bagi pengembangan ilmu, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan pengembangan teori perpajakan. Selain itu juga diharapkan dapat memberikan referensi tentang keterkaitan antara faktor *gender*, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak; b. manfaat operasional, hasil penelitian diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan masukan, bahan pertimbangan serta evaluasi mengenai tindakan yang dapat diambil KPP guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi yang dilayaninya

F. Sistematika Pembahasan

Dalam sistematika pembahasan ini, dikemukakan gambaran secara garis besar tentang apa yang diuraikan dalam skripsi ini. Dengan sistematika ini, dapat diketahui materi dan masalah yang dibahas. Pembahasan skripsi ini

terbagi dalam lima bab dimana dilakukan pembagian secara sistematis dan berurutan yang saling berhubungan yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan dibahas secara singkat tentang latar belakang permasalahan, identifikasi masalah, ruang lingkup, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

Dalam bab ini akan dibahas landasan teoritis mengenai pajak secara umum, Pajak Penghasilan, faktor *gender*, kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan dan kepatuhan pajak.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan dibahas tentang pemilihan obyek penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik pengolahan data yang akan digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini akan dibahas gambaran umum perusahaan yang meliputi sejarah dan perkembangan KPP, dan kegiatan KPP. Bab ini juga menganalisis dan membahas tentang penelitian yang dilakukan terhadap wajib pajak di KPP tersebut

BAB V KESIMPULAN & SARAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap wajib pajak di KPP PRATAMA GROGOL PETAMBURAN .

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang R., Lerbin R. (2007). *Riset Pemasaran: teori dan praktik*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Ghozali, Imam. (2002). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Mardiasmo (2001) , *Perpajakan*. Yogyakarta : Andi Offset 2001.
- Nugroho, Andi Setijo (2005) . *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak*. Jakarta : Sinergi edisi SSN : 1410 - 9018
- Priyatno, Duwi (2008). *5 Jam Belajar Olah Data Dengan SPSS 17*. Yogyakarta: Andi Offset
- Palil, Rizal (2005). *Taxpayer Knowledge: A Descriptive Evidence on Demographic Factor*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan Vol. 7 (2005).
- Resmi, Siti. 2009. *Perpajakan : Teori dan Kasus*, Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. (2009). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis, ed. 4, buku 2*. Jakarta: Salemba Empat
- Suryadi (2006) . *Model Hubungan Kausal kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak*. Jakarta: Jurnal Keuangan Publik Vol. 4, No.1, April 2006
- Supadmi, Ni luh (2004) . *Meningkatkan Kepatuhan wajib Pajak melalui kualitas pelayanan*. Jurnal Keuangan Publik Vol. 4, No.1, April 2004

Setiawan, Danang Wahyu (2009) . *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi dalam Membayar Pajak Penghasilan*. Jakarta : Jurnal Keuangan Publik Vol 13 No.1.

Siahaan, Fadjar O.P (2006). *Pengaruh Sanksi Perpajakan, Dukungan Lingkungan perusahaan, dan Gender terhadap Perilaku Kepatuhan Pembayar Pajak*. Jakarta : Jurnal Keuangan Publik Vol.6 No. 1, Oktober (2006)

Waluyo dan Wirawan B. Ilyas. 2007. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat.

Zain, Mohammad.2004. *Manajemen Perpajakan*. Jakarta: Jurnal Perpajakan Indonesia Vol. 3 no 10, Mei 2004