



**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA**

SKRIPSI

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK DAN
KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA TANGERANG KOSAMBI
PADA TAHUN 2013**

DIAJUKAN OLEH :

NAMA : RENDY LIMANTO

NIM : 125070249

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT-SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR
SARJANA EKONOMI
2013**

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : RENDY LIMANTO
NIM : 125070249
JURUSAN : S1 - AKUNTANSI
BIDANG KONSENTRASI : AKUNTANSI PERPAJAKAN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK,
SANKSI PAJAK, DAN KUALITAS
PELAYANAN PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
DI KPP PRATAMA TANGERANG KOSAMBI
PADA TAHUN 2013

Jakarta, Juli 2013

Pembimbing

(Dr. M. Nuryatno., M.Si.,AK)

ABSTRAK

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA**

- (A) Rendy Limanto(125070249)
- (B) PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA KOSAMBI PADA TAHUN 2013
- (C) x + 75 hlm; 2013; Tabel 22 ; Gambar 1; Lampiran 3
- (D) Akuntansi Perpajakan
- (E) Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan bukti empiris apakah kesadaran WP, sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP secara parsial maupun simultan. Penelitian dilakukan terhadap WPOP yang telah mempunyai NPWP dan tinggal di Indonesia dengan menggunakan kuisioner. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 sampel dan dalam mengolah data secara statistik menggunakan bantuan *software IBM SPSS Statistics 19*. Analisis data menggunakan metode analisis deskriptif dan analisis regresi berganda. Data yang terkumpul, sebelum dilakukan pengujian hipotesis, diolah terlebih dahulu dengan menggunakan uji kualitas data dan uji asumsi klasik serta statistik deskriptif. Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t, uji F dan koefisien determinasi dengan tingkat keyakinan 81,1%. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP, sedangkan kesadaran WP dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP. Hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa kesadaran WP, sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP. Penelitian selanjutnya diharapkan mengembangkan penelitian dengan menambah variabel lain dan menambah jumlah sampel yang digunakan untuk penelitian.
- (F) Daftar Pustaka 17 (1994 - 2013)
- (G) Dr. M. Nuryatno., M.Si., AK

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan berkat yang diberikan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA TANGERANG KOSAMBI PADA TAHUN 2013” yang merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada program S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.

Selama dalam penyusunan skripsi ini sampai selesai-nya penyusunan skripsi, penulis selalu dibantu, dibimbing dan diberi motivasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. M. Nuryatno., M.Si.,AK selaku dosen pembimbing yang penuh kesabaran dan perhatian dalam meluangkan waktu, memberikan pengarahan dan saran-saran, sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Dr. Sawidji Widoatmodjo, S.E., M.M., MBA., selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
3. Ibu Sri Wahyuni, SE., M.Si., Ak., selaku ketua jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
4. Seluruh staf dan dosen pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan selama masa kuliah sehingga memungkinkan tersusunnya skripsi ini.

5. Alm. Papa , Mama, Oma, Om Ginanjar dan Adik-adikku tercinta yang selalu mendoakanku serta segenap keluarga besar yang telah memberikan dukungan moral dan material sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Amelia Desiree tercinta yang selalu menemani dan memberikan semangat selama ini.
7. Teman-teman khususnya, Artianto, Hari Hendratmoko, Ricky, Hartono, dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu - persatu yang telah membantu dan memberikan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, hal tersebut semata-mata keterbatasan pengetahuan yang dimiliki penulis.. Akhir kata penulis mengharapkan skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca khususnya Jurusan S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara konsentrasi Akuntansi Perpajakan.

Jakarta, Juli 2013

Penulis,

(Rendy Limanto)

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Permasalahan	1
B. Identifikasi Masalah	3
C. Ruang Lingkup	3
D. Perumusan Masalah.....	4
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
F. Sistematika Pembahasan.....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
A. Tinjauan Pustaka	8
1. Kesadaran Wajib Pajak.....	7
2. Sanksi Pajak.....	9
3. Kualitas Pelayanan Pajak	12
4. Kepatuhan Wajib Pajak	12
5. Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	13
B. Kerangka Pemikiran	18
1. Definisi Variabel	19

2. Identifikasi Variabel	20
3. Hipotesis	20
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Pemilihan Obyek Penelitian	23
B. Metode Penarikan Sampel	23
1. Populasi dan Teknik Pemilihan Sampel	23
2. Operasionalisasi Variabel	25
C. Teknik Pengumpulan Data	32
a. Uji Validitas	34
b. Uji Reliabilitas	35
D. Teknik Pengolahan Data	35
1. Statistik Deskriptif	37
2. Pengujian Asumsi Klasik	38
a. Uji Normalitas	38
b. Uji Multikolinearitas	38
c. Uji Heterokedastisitas	39
E. Teknik Pengujian Hipotesis	40
1. Adjusted R ²	40
2. Uji t	40
3. Uji F	41
BAB IV. HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	42
B. Analisis dan Pembahasan	42

1. Demografi Responden	42
2. Statistik Deskriptif Data	44
3. Pengujian Kualitas Data	47
a. Uji Validitas	48
b. Uji Reliabilitas	52
4. Pengujian Asumsi Klasik.....	55
a. Uji Normalitas	56
b. Uji Multikolinearitas	57
c. Uji Heteroskedastisitas	59
5. Persaman Regresi	61
a. Regresi Sederhana	61
b. Regresi Berganda	63
6. Pengujian Hipotesis	65
a. Uji t (<i>test of significant</i>)	65
b. Uji F (<i>ANOVA</i>).....	
c. Uji Koefisien Determinasi (uji R^2)	71
7. Variabel Dominan	72
8. Pembahasan	73

70

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	76
B. Saran	77

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu 16
Tabel 3.1	Operosionalisasi Variabel 27
Tabel 3.2	Skala Likert 33
Tabel 4.1	Demografi Responden 41
Tabel 4.2	Statistik Deskriptif Pertanyaan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi 44
Tabel 4.3	Statistik Deskriptif Pertanyaan Sanksi Pajak 45
Tabel 4.4	Statistik Deskriptif Pertanyaan Kesadaran Wajib Pajak 46
Tabel 4.5	Statistik Deskriptif Pertanyaan Kualitas Pelayanan Pajak 47
Tabel 4.6	Uji Validitas Pertanyaan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi..... 49
Tabel 4.7	Uji Validitas Pertanyaan Sanksi Pajak 50
Tabel 4.8	Uji Validitas Pertanyaan Kesadaran Wajib Pajak 51
Tabel 4.9	Uji Validitas Pertanyaan Kualitas Pelayanan Pajak 52
Tabel 4.10	Uji Reliabilitas Pertanyaan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi..... 53
Tabel 4.11	Uji Reliabilitas Pertanyaan Sanksi Pajak 54
Tabel 4.12	Uji Reliabilitas Pertanyaan Kesadaran Wajib Pajak 54
Tabel 4.13	Uji Reliabilitas Pertanyaan Kualitas Pelayanan Pajak 55
Tabel 4.14	Uji Normalitas Data 56

Tabel 4.15	Uji Multikolinearitas Data	58
Tabel 4.16	Uji Heterokedastisitas Data	60
Tabel 4.17	Uji t (<i>test of significance</i>)	66
Tabel 4.18	Uji F (<i>ANOVA</i>)	71
Tabel 4.19	Uji Koefesien Determinasi (R^2)	72

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	19

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner
Lampiran 2	Input Data Hasil Jawaban Kuisisioner
Lampiran 3	Output SPSS

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting di seluruh dunia, baik di Negara maju ataupun Negara berkembang. Karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak. Yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak Negara akan berkurang.

Kepatuhan wajib pajak merupakan cermin dari pelaksanaan *self assessment system* yang berlaku di Indonesia. *Self Assessment System* adalah sistem pemungutan pajak dengan memberikan kepercayaan wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan kewajibannya sendiri. Kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban perpajakannya dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kepuasan pelayanan perpajakan, pemahaman perpajakan, keadilan dan kesadaran perpajakan (Harahap, 2004:44).

Sesuai ketentuan perpajakan, kewajiban perpajakan yang dilaporkan oleh wajib pajak didalam surat Surat pemberitahuan (dikenal dengan sebutan SPT) dianggap benar, kecuali apabila terdapat data atau informasi mengenai kewajiban perpajakan yang dilaporkan oleh wajib pajak didalam SPT isinya. Namun ternyata sebanyak 67 persen dari empat juta pemilik NPWP dilaporkan tidak menyerahkan

SPT pajak. Kondisi itu terjadi antara lain diduga karena mereka kecewa terhadap pelayanan yang diberikan petugas pajak. (Darmin Nasution : 2011)

Pelaksanaan asas pemungutan pajak yang berlaku belum memiliki tingkat kepatuhan dalam wajib pajak orang pribadi. Hanya sekitar 33 persen saja dari empat juta pemilik NPWP yang dilaporkan telah menyerahkan SPT pajak. *Self Assessment System* menuntut adanya peran aktif dari masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Harahap, 2004 menyatakan bahwa dianutnya sistem *Self Assessment* membawa misi dan konsekuensi perubahan sikap (kesadaran) warga masyarakat untuk membayar pajak secara sukarela (*voluntary compliance*).

Beberapa fenomena kasus-kasus yang terjadi dalam dunia perpajakan Indonesia belakangan ini membuat masyarakat dan wajib pajak khawatir untuk membayar pajak. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, karena para wajib pajak tidak ingin pajak yang telah dibayarkan disalahgunakan oleh aparat pajak itu sendiri. Oleh karena itu, beberapa masyarakat dan wajib pajak berusaha menghindari pajak.

Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi beberapa faktor, antara lain adalah kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak. Terdapat undang-undang yang mengatur tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi pajak bagi para pelanggarnya. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi pajak akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006).

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang dijelaskan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Kesadaran**

Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”

B. Identifikasi Masalah

Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Semakin wajib pajak memiliki kesadaran pajak yang tinggi maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Purnomo, 2008). Selain itu hal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak ialah kualitas pelayanan pajak. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Semakin tinggi kualitas pelayanan pajak yang diberikan kepada wajib pajak maka semakin memuaskan wajib pajak yang akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Purnomo, 2008). Agar peraturan pajak dipatuhi, maka perlu diberikan sanksi pajak bagi siapa saja yang melanggarnya. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006). Berdasarkan uraian di atas, maka kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak serta sanksi pajak harus ditingkatkan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

C. Ruang Lingkup

Mengingat akan keterbatasan waktu, kemudahan dalam memperoleh data dan untuk menjaga penelitian agar tetap terarah, maka yang ada akan membahas mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kosambi untuk tahun 2013.

D. Perumusan Masalah

Secara rinci masalah yang akan diangkat dalam penelitian di sini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
4. Apakah kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi secara signifikan?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

Untuk memperoleh bukti empiris tentang :

- a. Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- b. Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- c. Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- d. Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan pajak secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk :

1. Praktis :

Bagi Dirjen Pajak diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran perihal kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan yang perlu diperhatikan dalam upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2. Teoritis :

Bagi pihak akademis dan peneliti yang tertarik melakukan penelitian di bidang yang sama disarankan menambah variabel lain seperti pengaruh gender, pengetahuan pajak, dan keadilan perpajakan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi literatur bagi penelitian selanjutnya dan dapat memberikan bukti empiris dalam pengembangan teori perpajakan.

F. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai tinjauan pustaka dan kerangka pemikiran yang akan digunakan dalam analisis penelitian. Tinjauan pustaka berisi pengertian kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai pemilihan obyek penelitian, metode penarikan sampel, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data serta teknik pengujian hipotesis.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi tentang hasil analisis tentang bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan penelitian ini dan saran yang berguna untuk dirjen pajak dan pihak akademis lain yang berkepentingan.

DAFTAR PUSTAKA

- Astari, Dwi Inda (2013). *Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelayanan, Pemahaman Perpajakan, Keadilan Perpajakan Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Tg. Pinang Kepulauan Riau (KEPRI)*. repository.unri.ac.id.
- Badudu, J.S, dan Zain M. 1994. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. PT Inter Grafika. Jakarta.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Cetakan keempat, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang. 2006.
- Harahap, Abdul Asri. 2004. *Paradigma Baru Perpajakan Indonesia*. Penerbit BPFE. Yogyakarta.
- Irianto. Slamet Edi. 2005. *Politik Perpajakan: Membangun Demokrasi Negara*, UII Press, Yogyakarta.
- 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. *Jurnal Keuangan Publik* Vol 13 No.1.
- Mardiasmo. 2006. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Muliari, Ni Ketut dan Setiawan, Putu Ery. (2011). *Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur*. *AUDIT Jurnal Akuntansi dan Bisnis* (6). Hal 1-23.
- Musyarofah, Siti dan Adi Purnomo. (2008). *Pengaruh Kesadaran dan Persepsi*
- Nugroho, Andi Setijo. 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak*. Jakarta : Sinergi edisi SSN : 1410-9018
- 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
- Nurmantu, Saftri. (2005). *Pengantar Perpajaka*. Edisi 3. Jakarta: Granit.
- Prabawa, Made Adi Mertha. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Utara*. *Media Bina Ilmiah* ISSN No. 1978-3787.

Resmi, Siti. 2009. *Perpajakan : Teori dan Kasus*. Jakarta:Salemba Empat.

Supadmi, Ni Luh. (2009). *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*. Jurnal Akuntansi & Bisnis, Vol. 4, No. 2.
Tentang Sanksi, dan Hasrat Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal Akuntansi, Manajemen Bisnis Dan Sektor Publik (JAM BSP) - Volume 5 No. 1 – 2008.

<http://www.google.co.id/>

<http://www.pajak.go.id/>

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : Rendy Limanto
Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 20 Desember 1988
Alamat : Taman Villa Meruya Blok C3/11 Jakarta Barat
Agama : Katholik

PENDIDIKAN

2007 – 2013 Universitas Tarumanagara Fakultas Ekonomi,
Jurusan S1 Akuntansi, Jakarta
2004 – 2007 SMAK Sang Timur Tomang, Jakarta
2001 – 2004 SMPK Abdi Siswa
1995 – 2001 SD Abdi Siswa
1993 – 1995 TK Cor Yesu Marsudirini

Jakarta, Juli 2013

(Rendy Limanto)