



UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

SKRIPSI

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA JAKARTA CENGKARENG TAHUN 2011**

DIAJUKAN OLEH:

NAMA : CRISTINE

NIM : 125070638

UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT

GUNA MENCAPAI GELAR

SARJANA EKONOMI

2011

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : CRISTINE
NO. MAHASISWA : 125070638
JURUSAN : AKUNTANSI
BIDANG KONSENTRASI : AKUNTANSI PERPAJAKAN
JUDUL SKRIPSI : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA JAKARTA CENGKARENG
TAHUN 2011

Jakarta, Juni 2011

Pembimbing

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

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

SETELAH LULUS UJIAN KOMPREHENSIF/SKRIPSI

NAMA : CRISTINE
NIM : 125070638
PROGRAM/JURUSAN : S1 / AKUNTANSI
MATA KULIAH POKOK : AKUNTANSI PERPAJAKAN
JUDUL SKRIPSI : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA JAKARTA CENGKARENG
TAHUN 2011

TANGGAL : 17 JANUARI 2011 KETUA PENGUJI

()

TANGGAL : 17 JANUARI 2011 ANGGOTA PENGUJI

()

TANGGAL : 17 JANUARI 2011 ANGGOTA PENGUJI

()

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA**

- (A) Cristine (125070638)
- (B) FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA CENGKARENG TAHUN 2011
- (C) vii + 74 hlm ; 2011, gambar 16, tabel 12
- (D) Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP), Pengetahuan Pajak, Persepsi terhadap Petugas Pajak, Persepsi terhadap Kriteria Wajib Pajak (WP) patuh
- (E) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan pajak, persepsi terhadap petugas pajak, dan persepsi terhadap kriteria WP patuh terhadap kepatuhan WP OP di Kantor Pelayanan Pratama (KPP) Jakarta Cengkareng tahun 2011 serta untuk mengetahui kaitannya dengan penelitian terdahulu. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 150 WP OP yang datang ke KPP Pratama Jakarta Cengkareng. Keseluruhan data dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh dari kuesioner yang disebarkan di KPP Pratama Jakarta Cengkareng. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan WP OP. Sementara persepsi terhadap petugas pajak dan persepsi terhadap kriteria WP patuh tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP. Sedangkan untuk pengujian secara bersama-sama seluruh variabel independen terhadap kepatuhan WP OP, diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh pengetahuan pajak, persepsi terhadap petugas pajak, dan persepsi terhadap kriteria WP patuh secara simultan, pada tingkat keyakinan 95%.
- (F) Daftar Acuan 25 (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. Steinley dan adik tercinta David. Terima kasih atas waktu dan semangat yang telah diberikan, serta doa yang tak kunjung putus sampai terselesaikannya skripsi ini.

6. Teman-teman sebangkisan serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu.
7. Merry, Indah, Stella, Meta, Novi, Natalia, Listy, Flowensia dan teman-teman lainnya yang tidak dapat disebutkan 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, Juni 2011

Penulis

Cristine

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
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	5
BAB II. LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
A. Tinjauan Pustaka.....	7
1. Definisi Pajak	7
2. Pengetahuan Pajak	7
3. Persepsi terhadap Petugas Pajak	10
4. Persepsi terhadap Kriteria WP Patuh.....	14
5. Kepatuhan Wajib Pajak	15
6. Hasil Penelitian yang Relevan.....	18
B. Kerangka Pemikiran	22
1. Identifikasi Variabel	24
2. Definisi Variabel.....	24
3. Hipotesis Penelitian	25

BAB	III. METODE PENELITIAN	
	A. Pemilihan Obyek Penelitian	26
	B. Metode Penarikan Sampel	26
	1. Populasi dan Teknik Pemilihan Sampel.....	26
	2. Operasionalisasi Variabel.....	27
	C. Teknik Pengumpulan Data.....	29
	D. Teknik Pengolahan Data.....	29
	E. Teknik Pengujian Hipotesis	32
BAB	IV. HASIL PENELITIAN	
	A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	34
	B. Analisa dan Pembahasan	50
	1.Kualitas Data	50
	2. Pengujian Hipotesis	57
BAB	V. KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan.....	72
	B. Keterbatasan.....	73
	C. Saran	74

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Matriks Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel	28
Tabel 4.1. Demografi Responden	36
Tabel 4.2. Hasil Statistik Deskriptif.....	49
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Kepatuhan WP OP (Y).....	52
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Pengetahuan Pajak (X1).....	53
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Persepsi terhadap Petugas Pajak (X2).....	54
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Persepsi terhadap Kriteria WP Patuh (X3)	55
Tabel 4.7. Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4.8. Hasil Pengujian Hipotesis	58
Tabel 4.9. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi	59
Tabel 4.10. Hasil Uji Korelasi Sederhana.....	61
Tabel 4.11. Hasil Uji t (t-test)	67
Tabel 4.12. Hasil Pengujian Hipotesis dengan Menggunakan <i>Analysis of Variance</i>	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 2.2. Bagan Perumusan Hipotesis.....	25
Gambar 4.1. Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Gambar 4.2. Kepatuhan WP Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Gambar 4.3. Demografi Responden Berdasarkan Usia	38
Gambar 4.4. Kepatuhan WP Berdasarkan Usia	39
Gambar 4.5. Demografi Responden Berdasarkan Bidang Usaha	40
Gambar 4.6. Kepatuhan WP Berdasarkan Bidang Usaha	41
Gambar 4.7. Demografi Responden Berdasarkan Bentuk Usaha	41
Gambar 4.8. Kepatuhan WP Berdasarkan Bentuk Usaha	42
Gambar 4.9. Demografi Responden Berdasarkan Laporan Keuangan	43
Gambar 4.10. Kepatuhan WP Berdasarkan Laporan Keuangan	44
Gambar 4.11. Demografi Responden Berdasarkan Pemeriksaan Pajak	44
Gambar 4.12. Kepatuhan WP Berdasarkan Pemeriksaan Pajak	45
Gambar 4.13. Demografi Responden Berdasarkan Cara Memperoleh Informasi Pajak.....	45
Gambar 4.14. Kepatuhan WP Berdasarkan Informasi Pajak	47
Gambar 4.15. Demografi Responden Berdasarkan Kegiatan Pajak	47
Gambar 4.16. Kepatuhan WP Berdasarkan Kegiatan Perpajakan.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. Data Jumlah Wajib Pajak KPP Pratama Jakarta Cengkareng

Tahun 2011

LAMPIRAN 2. Kuesioner

LAMPIRAN 3. Data Kuesioner

LAMPIRAN 4. Data Kuesioner Setelah Transformasi

LAMPIRAN 5. Tabulasi Data Kuesioner

LAMPIRAN 6. Output Hasil Pengujian SPSS

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang terbesar dan sangat penting bagi pelaksanaan dan peningkatan pembangunan nasional untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Kontribusi penerimaan pajak terhadap penerimaan negara dari tahun ke tahun semakin meningkat, hal ini tidak lepas dari peranan pemerintah yang telah memperbaiki sistem perpajakan nasional.

Dalam rangka upaya peningkatan penerimaan pajak, pemerintah melakukan perubahan mendasar dengan dikeluarkannya UU Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dan merubah sistem pemungutan pajak yang digunakan di Indonesia yaitu digunakannya *self assessment system* yang menggantikan *official assessment system*. Dalam *self assessment system*, Wajib Pajak (WP) berkewajiban untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang. *Self assessment system* dapat digunakan untuk mengukur perilaku WP, yaitu seberapa besar tingkat kepatuhan WP dalam melaksanakan kewajiban mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar dan tepat, semakin tinggi tingkat kebenaran dalam menghitung, ketepatan menyeter serta menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar dan tepat, maka diharapkan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan WP dalam

melaksanakan dan memenuhi kewajibannya. Mengingat betapa pentingnya peran masyarakat untuk membayar pajak dalam peran sertanya menanggung pembiayaan negara, dituntut kesadaran warga negara untuk memenuhi kewajiban kenegaraannya.

Kurangnya kesadaran WP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dapat disebabkan oleh pengetahuan WP tentang pajak yang masih rendah. Sebagian besar WP hanya memperoleh pengetahuan pajak dari petugas pajak, radio, televisi, majalah pajak, surat kabar, internet, buku perpajakan, konsultan pajak, seminar pajak, dan dari pelatihan pajak. Namun, frekuensi pelaksanaan kegiatan seperti seminar dan pelatihan pajak tersebut masih tidak sering dilakukan.

Selain itu, WP mempersepsikan pajak sebagai pungutan wajib bukan sebagai wujud peran serta mereka karena WP tidak merasakan manfaat pajak bagi negara dan masyarakat, apalagi ditambah dengan persepsi mereka terhadap petugas pajak. Banyak WP yang berpersepsi negatif terhadap petugas pajak yang terlihat pada rendahnya pelayanan pada WP. Hal ini menyebabkan rendahnya kepatuhan WP.

Sehubungan dengan latar belakang tersebut, maka dirasakan perlu untuk melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh Pengetahuan Pajak, Persepsi terhadap Petugas Pajak, dan Persepsi terhadap Kriteria WP Patuh terhadap kepatuhan WP yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama. Penelitian tentang *tax compliance* Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) ini disusun dengan mengambil judul skripsi **“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi**

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Cengkareng Tahun 2011”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan serta banyaknya faktor-faktor yang kemungkinan mempengaruhi perilaku kepatuhan WP, maka dapat diketahui bahwa masalah kepatuhan WP harus lebih diperhatikan oleh Pemerintah. Rendahnya kepatuhan WP dalam membayar pajak dapat menyebabkan penurunan penerimaan Negara dari sektor perpajakan. Oleh karena itu, kepatuhan WP merupakan faktor yang harus diperhatikan oleh Pemerintah dalam meningkatkan penerimaan Negara.

Kepatuhan WP dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut antara lain, pengetahuan pajak, persepsi terhadap petugas pajak, dan persepsi terhadap kriteria WP patuh. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan pajak, persepsi terhadap petugas pajak, dan persepsi terhadap kriteria WP patuh terhadap kepatuhan WP OP, maka dilakukan penelitian di KPP Pratama Jakarta Cengkareng.

C. Ruang Lingkup

Agar pembahasan lebih terarah dan terfokus dengan baik, pembahasan dalam penelitian ini perlu dibatasi ruang lingkupnya. Pembatasan pembahasan

tersebut yaitu dalam penelitian ini hanya meneliti pengaruh faktor seperti variabel pengetahuan pajak, persepsi terhadap petugas pajak, dan persepsi terhadap kriteria WP patuh.

D. Perumusan Masalah

Dari identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka timbul beberapa pertanyaan yang merupakan rumusan masalah penelitian yakni sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh antara pengetahuan pajak terhadap kepatuhan WP OP.
2. Apakah terdapat pengaruh antara persepsi terhadap petugas pajak terhadap kepatuhan WP OP.
3. Apakah terdapat pengaruh antara persepsi terhadap kriteria WP patuh dengan kepatuhan WP OP.
4. Apakah terdapat pengaruh pengetahuan pajak, persepsi terhadap petugas pajak, dan persepsi terhadap kriteria WP patuh terhadap kepatuhan WP OP.

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan WP OP.
2. Pengaruh persepsi terhadap petugas pajak terhadap kepatuhan WP OP.
3. Pengaruh persepsi terhadap kriteria WP patuh terhadap kepatuhan WP OP.
4. Pengaruh pengetahuan pajak, persepsi terhadap petugas pajak, dan persepsi terhadap kriteria WP patuh terhadap kepatuhan WP OP.

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik dari segi keilmuan maupun dari segi praktis yaitu :

1. Dari segi keilmuan, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan.
2. Dari segi praktis, hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi penelitian selanjutnya.

F. Sistematika Pembahasan

Agar dapat memudahkan pembaca memahami alur pembahasan dari skripsi ini

maka telah disusun sistematika sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan

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

Bab II : Landasan Teori

Dalam bab ini dijelaskan tentang landasan teori yang berhubungan dengan variabel-variabel yang diteliti, meliputi pengetahuan pajak, persepsi terhadap petugas pajak, persepsi terhadap kriteria WP patuh, dan kepatuhan WP OP. Terdapat pula kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis.

Bab III : Metode Penelitian

Bab ketiga ini berisi penjelasan mengenai pemilihan objek penelitian, metode penarikan sampel, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, dan teknik pengujian hipotesis.

Bab IV : Hasil Penelitian

Bab ini berisi gambaran umum mengenai objek penelitian, deskripsi, hasil penelitian serta analisa dan pembahasan.

Bab V : Kesimpulan dan Saran

Dalam bab terakhir ini berisi kesimpulan hasil analisis dari pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya disertai dengan saran-saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Mohamad Ali Roshidi bin; Hajah Mustafa bin Mohd Hanefah dan Mohd. Asri bin Mohd Noor .(2007). "The Effects of Knowledge on Tax Compliance Behaviours Among Malaysian Taxpayers". *Proceedings of Business and Information* vol.4
- Daito, Apolo. (2009). *Pencarian Ilmu Pendekatan : Ontologi, Epistimologi, Aksiologi*. Jakarta : Universitas Tarumanagara
- Ferdinand, Augusty. (2005). *Structural Equation Modelling*. Edisi 3. Semarang: B Undip
- Ghozali, Imam. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hutagaol, John. (2006). "Manfaat Sebagai Wajib Pajak Patuh". *Bisnis Indonesia*.
<http://www.infopajak.com/berita/110906bi1.htm>
- _____, Wing Wahyu Winarno dan Arya Pradipta. (2007). "Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak". *Jurnal Akuntabilitas* volume XI No.2, 186-193.
- Jatmiko, Agus Nugroho. (2006). "Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". *Thesis*. Universitas Diponegoro
- Kamus Besar Bahasa Indonesia* tentang Pengertian Pengetahuan.
<http://pusatbahasa.depdiknas.go.id/kbbi/> diunduh pada tanggal 19 April 2011 pukul 20.00
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.544/KMK/.04/2000 jo. KMK No.235/KMK.03/2003 Tentang Penentuan Wajib Pajak Patuh.

Krause,K. (2000). Tax Complexity: Problem or Opportunity. *Public Finance Review* vol.29. p.395-414. www.hamudunia.blogspot.com

Mardiasmo. (2009). *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi

Nurmantu, Safri. (2005). *Pengantar Perpajakan*. Edisi 3. Jakarta: Granit

Palil, Mohd R. (2005). “Taxpayers Knowledge: A Descriptive Evidence on Demographic Factors in Malaysia”. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* vol.7. p11-21

Patmawati, Yulia. (2009). “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan Orang Pribadi”. *JBPTUNIKOMPP*. Universitas Komputer Indonesia.

Peraturan Menteri Keuangan RI No.2 tahun 2007 tentang Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak.

Prastowo, Yustinus. (2010). *Panduan Lengkap Pajak*. Edisi 1. Jakarta: Raih Asa Sukses.

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

Riharjo, Ikhsan Budi. (2007). “Kajian Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak”. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Bisnis dan Sektor Publik* volume III No. 3, 288 - 310.

Sugiyono. (2009). *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Supadmi, Ni Luh. (2009). “Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan.” *Audi Jurnal Akuntansi dan Bisnis* volume IV No.2. Universitas Udayana

Supriyati dan Nur Hidayati. (2008). “ Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. *Jurnal Akuntansi dan Teknologi Informasi* volume VII No.1, Mei 2008, hal 41-50.

Wijaya, Tony. (2009). *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Penerbit Universitas Atma Jaya

www.seputarakuntansi.info

www.pajak.go.id

file:///G:/Pengetahuan_SemuatentangPengetahuan.htm