



UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

SKRIPSI

**PENGARUH KESADARAN, KEPATUHAN WAJIB PAJAK, DAN
PELAYANAN APARAT PAJAK TERHADAP KINERJA PERPAJAKAN
PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG TERDAPAT DI
WILAYAH KELURAHAN TANJUNG DUREN UTARA UNTUK TAHUN
2011**

DIAJUKAN OLEH:

NAMA : DESY CHANDRIANA

NIM : 125070608

UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT

GUNA MENCAPAI GELAR

SARJANA EKONOMI

2011

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA**

- (A) Desy Chandriana (125070608)
- (B) PENGARUH KESADARAN, KEPATUHAN WAJIB PAJAK, DAN PELAYANAN APARAT PAJAK TERHADAP KINERJA PERPAJAKAN PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG TERDAPAT DI WILAYAH KELURAHAN TANJUNG DUREN UTARA UNTUK TAHUN 2011.
- (C) vii + 65 hlm ; 2011, gambar 10, tabel 13
- (D) Kinerja Penerimaan Pajak, Kesadaran, Kepatuhan Wajib Pajak, Pelayanan Aparat Pajak
- (E) Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kesadaran, kepatuhan wajib pajak, dan pelayanan aparat pajak terhadap kinerja penerimaan pajak pada wajib pajak orang (WP OP) pribadi yang terdapat di wilayah Kelurahan Tanjung Duren Utara tahun 2011. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 100 WP OP yang bertempat tinggal di Kelurahan Tanjung Duren Utara. Keseluruhan data dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh dari kuesioner yang disebarkan di wilayah Kelurahan Tanjung Duren Utara. 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 ada pengaruh signifikan antara kesadaran WP dengan kinerja penerimaan pajak. Sementara kepatuhan WP dan kinerja penerimaan pajak berpengaruh signifikan. Sedangkan pelayanan aparat pajak dengan kinerja penerimaan pajak berpengaruh signifikan. Sedangkan secara bersama-sama seluruh variabel independen terhadap kinerja penerimaan pajak, diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kesadaran, kepatuhan WP, dan pelayanan aparat pajak secara simultan, pada tingkat keyakinan 95%.
- (F) Daftar Acuan 10 (2000-2010)
- (G) Estralita Trisnawati, SE, M.Si., Ak., BKP

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis mengucapkan syukur puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini. 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. Prof. Dr. Sukrisno Agoes, Ak., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara yang telah memberikan pengarahan kepada penulis selama kuliah di Universitas Tarumanagara.
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. Para dosen dan staf pengajar Universitas Tarumanagara yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan dan membantu penulis selama kuliah di Universitas Tarumanagara.
4. Kedua orangtua yang telah memberikan dukungan moril dan materiil sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Sutan Harja, yang selalu memberikan dukungan dan semangat disaat penulis menemukan masalah yang sulit untuk diselesaikan, memberikan banyak masukan yang berharga bagi kelancaran skripsi ini, serta menyediakan waktu untuk mendengarkan keluhan kesah penulisan skripsi ini.

6. Teman-teman seimbang 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, juni 2011

Penulis

Desy Chandriana

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
 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. Pengertian pajak	7
2. Kinerja Penerimaan Pajak	8
3. Kesadaran WP	9
4. Kepatuhan WP	11
5. Pelayanan Aparat Pajak	13
6. Hasil Penelitian Terdahulu	14

B. Kerangka Pemikiran	
1. Identifikasi Variabel.....	20
2. Definisi Variabel	20
3. Hipotesis	22
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Pemilihan Objek Penelitian.....	23
B. Metode Penarikan Sampel.....	23
C. Teknik Pengumpulan Data.....	26
D. Teknik Pengolaan Data	27
E. Teknik Pengujian Hipotesis	29
BAB IV. HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Objek penelitian	31
B. Analisis dan Pembahasan	
1. Pengujian Asumsi dalam Model Regresi	44
2. Pengujian Hipotesis.....	50
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	63
B. Keterbatasan.....	64
C. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

Daftar Tabel

Tabel 2.1.	Matriks Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3.1.	Operasionalisasi variabel	25
Tabel 4.1.	Total Kuesioner.....	32
Tabel 4.2.	Demografi Responden.....	33
Tabel 4.3.	Output Hasil Statistik Deskriptif	42
Tabel 4.4.	Hasil Uji Validitas Kesadaran Wp (X1).....	46
Tabel 4.5.	Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wp (X2)	46
Tabel 4.6.	Hasil Uji Validitas Pelayanan Aparat Pajak (X3)	47
Tabel 4.7.	Hasil Uji Validitas Kinerja Penerimaan Pajak (Y)	48
Tabel 4.8.	Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.9	Hasil Pengujian Hipotesis Antara Kesadaran, Kepatuhan WP, Dan Pelayanan Aparat Pajak Dengan Kinerja Penerimaan Pajak.....	50
Tabel 4.10.	Output Hasil Pengujian Koefesiensi Determinasi.....	53
Tabel 4.11.	Output Hasil Uji korelasi	55
Tabel 4.12.	Hasil Uji t	60
Tabel 4.13.	Output Hasil Pengujian Hipotesis dengan Menggunakan ANOVA	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Kerangka pemikiran	19
Gamabr 2.2.	Bagan Perumusan Hipotesa.....	22
Gambar 4.1.	Demografi responden berdasarkan Jenis kelamin.....	34
Gambar 4.2.	Kepatuhan WP Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Gambar 4.3.	Demografi responden berdasarkan usia	35
Gambar 4.4.	Kepatuhan WP Berdasarkan usia	36
Gambar 4.5.	Demografi responden berdasarkan tingkat pendidikan	37
Gambar 4.6.	Kepatuhan WP Berdasarkan tingkat pendidikan	38
Gambar 4.7	Demografi responden berdasarkan jenis pekerjaan.....	39
Gambar 4.8.	Kepatuhan WP Berdasarkan jenis pekerjaan	39
Gambar 4.9.	Demografi responden berdasarkan penghasilan perbulan.....	40
Gambar 4.10.	Kepatuhan WP Berdasarkan penghasilan perbulan	41

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat dari Kantor Walikota
- Lampiran 2 Daftar Pertanyaan Pengaruh Kesadaran, Kepatuhan Wajib Pajak, dan Pelayanan Aparat Pajak Terhadap Kinerja Perpajakan Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdapat di Wilayah Kelurahan Tanjung Duren Utara Untuk Tahun 2011.
- Lampiran 3 Hasil Kuesioer
- Lampiran 4 Hasil Kuesioner yang Sudah di Transform
- Lampiran 5 Output Regresi Linear Berganda SPSS

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Pembiayaan pembangunan sangat membutuhkan banyak dana, sehingga Pemerintah menetapkan agar setiap warga negara, baik Wajib Pajak (WP) orang pribadi (OP) maupun badan yang memperoleh penghasilan diwajibkan untuk membayar pajak. Pajak merupakan iuran dari rakyat kepada negara yang bersifat paksaan, tanpa adanya timbal balik secara langsung. Di Indonesia sistem pemungutan pajak yang digunakan adalah *self assessment system*, dimana WP diberikan kepercayaan dari Pemerintah untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri pajak yang terhutang.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, setiap WP harus memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dimana WP diwajibkan untuk mendaftarkan diri pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sesuai dengan wilayah tempat tinggalnya, bertujuan untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). NPWP adalah nomor yang diberikan kepada WP sebagai sarana administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas WP dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Setelah memiliki NPWP, WP wajib untuk melaporkan penghasilannya setiap bulan dengan menggunakan Surat Pemberitahuan (SPT) yang akan disampaikan ke KPP, atau melalui pelayanan *drop box* yang tersedia di

pusat perbelanjaan (mall), pojok pajak, dan mobil pajak keliling, serta penyampaian SPT secara *online*.

Saat ini DJP telah berusaha untuk memberikan pelayanan yang maksimal, akan tetapi hingga kini masih banyak WP yang merasa kecewa dengan pelayanan dari aparat pajak. Salah satunya adalah kasus yang diulas dalam vivanews.com, saat ini sudah ada Komite Pengawasan (Komwas) Perpajakan yang akan menampung pengaduan dari masyarakat. Akan tetapi masih ada laporan yang tidak ditindaklanjuti, seperti masalah rendahnya mutu pemeriksaan pajak dan kesalahan aparat pajak.

Penerimaan yang didapat dari pajak cukup besar jumlahnya dan sangat bermanfaat dalam pembangunan, sehingga sangat diperlukan kesadaran dan kepatuhan dari WP untuk membayar pajak sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Kesadaran dan kepatuhan terhadap pembayaran pajak berasal dari dalam diri WP. Jika WP memiliki moral yang baik, maka WP akan patuh terhadap peraturan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian di atas, maka diperlukan penelitian yang mempengaruhi kinerja penerimaan pajak pada WP OP, terhadap variabel kesadaran, kepatuhan wajib pajak, dan pelayanan aparat pajak dengan judul “PENGARUH KESADARAN, KEPATUHAN WAJIB PAJAK, DAN PELAYANAN APARAT PAJAK TERHADAP KINERJA PENERIMAAN PAJAK PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG TERDAPAT DI WILAYAH KELURAHAN TANJUNG DUREN UTARA UNTUK TAHUN 2011.”

B. Identifikasi Masalah

Kesadaran dan kepatuhan WP merupakan faktor yang kuat dalam diri WP dalam melakukan pembayaran pajak, sehingga diperlukan kesadaran agar WP menjadi patuh. Dengan kepatuhan tersebut WP dapat melakukan pembayaran pajak sesuai dengan undang-undang yang berlaku, dan memaksimalkan kinerja penerimaan pajak. Di sisi lain ada hal yang akan mempengaruhi WP dalam membayar pajak, yaitu pelayanan aparat pajak. Pelayanan aparat pajak memiliki peranan yang cukup penting, jika pelayanan yang diberikan memuaskan, maka WP akan menjadi sadar dan patuh dalam melaksanakan tanggungjawabnya sebagai warga negara yang baik. Berdasarkan uraian tersebut, maka kesadaran, kepatuhan WP dan pelayanan aparat pajak perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kinerja penerimaan pajak.

C. Ruang Lingkup

Dalam penelitian ini terdapat beberapa batasan yang perlu diperhatikan, yaitu penelitian ini hanya dilakukan pada wilayah Kelurahan Tanjung Duren Utara. Obyek dari penelitian ini adalah WP OP yang berada pada wilayah Kelurahan Tanjung Duren Utara dengan menggunakan kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan pada bulan April sampai dengan Mei 2011.

D. Perumusan Masalah

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

1. Bagaimana pengaruh kesadaran WP terhadap kinerja penerimaan pajak pada WP OP terdapat di wilayah Kelurahan Tanjung Duren Utara untuk tahun 2011.
2. Bagaimana pengaruh kepatuhan WP terhadap kinerja penerimaan pajak pada WP OP yang terdapat di wilayah Kelurahan Tanjung Duren Utara untuk tahun 2011.
3. Bagaimana pengaruh pelayanan aparat pajak terhadap kinerja penerimaan pajak pada WP OP yang terdapat di wilayah Kelurahan Tanjung Duren Utara untuk tahun 2011.

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran WP terhadap kinerja penerimaan pajak pada WP OP yang terdapat di wilayah Kelurahan Tanjung Duren Utara untuk tahun 2011.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepatuhan WP terhadap kinerja penerimaan pajak pada WP OP yang terdapat di wilayah Kelurahan Tanjung Duren Utara untuk tahun 2011.
3. Untuk mengetahui pengaruh layanan aparat pajak terhadap kinerja penerimaan pajak pada WP OP yang terdapat di wilayah Kelurahan Tanjung Duren Utara untuk tahun 2011.

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Kepada fiskus, yaitu dapat meningkatkan kinerja aparat pajak dan meningkatkan kinerja penerimaan pajak.
2. Bagi ilmu pengetahuan, yaitu untuk menambah pengetahuan dan wawasan pembaca mengenai pengaruh kesadaran, kepatuhan WP dan pelayanan aparat pajak terhadap kinerja penerimaan pajak.

F. Sistematika Pembahasan

Untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai isi penelitian serta memudahkan memahami isi penelitian, berikut dijelaskan bab-bab yang diuraikan dalam penelitian ini:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat latar belakang yang akan diteliti, pengidentifikasian masalah, ruang lingkup permasalahan, perumusan permasalahan, tujuan dan manfaat dari penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

Bab ini memuat penjabaran teori-teori yang relevan yang mendasari serta mendukung penelitian melalui tinjauan pustaka, selain itu menjelaskan pula kerangka pemikiran dan hipotesa penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini memuat pemilihan objek penelitian, metode penarikan sampel, teknik pengumpulan data, dan teknik pengujian hipotesa.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini memuat gambaran umum mengenai objek penelitian yang dalam hal ini responden, selain itu juga memuat pula analisa terhadap permasalahan penelitian dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian, keterbatasan-keterbatasan dalam penelitian, dan saran-saran yang layak serta dapat diimplementasikan.

DARTAR PUSTAKA

- Agoes, Sukrisno dan Estralita Trisnawati. (2010). Akuntansi Perpajakan. Edisi Kedua Revisi. Jakarta: Salemba Empat
- Aritonang R., Lerbin R. (2007). *Teori dan Praktik Riset Pemasaran*. Bogor: Grealia Indonesia
- 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 : B Undip
- Harinurdin, Erwin. (2009). Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*.(16). Hal 69-104
- Hutagaol, John, Wing Wahyu Winarno, dan Arya Pradipta. (2007) *Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak*. Program Study Doktor Ilmu Ekonomi Universitas Indonesia. Akuntabilitas(6) No. 2 hal 186-193
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. <http://pusatbahasa.diknas.go.id/kbbi/index.php> diunduh tanggal 18 April 2011 pukul 23.20
- Manik Asri, Wuri. (2009). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar*. Skripsi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Munari (2005), Pengaruh Faktor *Tax Payer* terhadap Keberhasilan Penerimaan Pajak Penghasilan(studi kasus Kpp Batu, Malang). *Jurnal eksekutif* (2) No. 2 agustus 2005
- Nugroho, Andi Setijo. (2005). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak : Studi Pada Objek Pajak Penghasilan di KPP Yogyakarta Satu. *Kajian Bisnis dan Manajemen*. Hal. 59-72
- Nurmantu, Safri (2005). *Pengantar Perpajakan. Edisi kedua*. Jakarta: Granit

Priyatno, Duwi. (2009). *SPSS 17 untuk Pengelolahan Data Statistik*. Yogyakarta: Mediakom

Purba, Kelemensius. (2006). *Gambaran Kualitas Pelayanan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Pada Pelayanan Wajin Pajak Besar Dua*. Tesis Program Pasca Sarjana Magister Sains dalam Bidang Ilmu Administrasi Universitas Indonesia

Setiaji, Gunawan dan Hidayat Amir. (2005). Evaluasi Kinerja Sistem Perpajakan Indonesia. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*.

Sekaran , Uma (2006) *Research Methods for Business : Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.

Santoso. (2000). *Buku Latihan SPSS : Statistik Parametrik*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo

Sugiono. (2009). *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta

Supriyati dan Nur Hidayati (2008). Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Presepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak. *Akuntansi dan Teknologi Informasi (7)* No.1 Hal 41-50

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 . (4)*. Hal. 105-121

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28, Tahun 2007, tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

----- Nomor 36, Tahun 2008, tentang Pajak Penghasilan

----- Nomor 47, Tahun 2009, tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2010

