

**PENGARUH PENGETAHUAN UMUM TENTANG KEWAJIBAN
PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
USAHAWAN**

Oleh:

Nama : SITA LECEMI

NIM : 39110249

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Akuntansi

Konsentrasi Perpajakan



INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE
JAKARTA
SEPTEMBER 2016



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



ABSTRAK

Sita Lenemi / 39110249 / 2016 / Pengaruh Pengetahuan Umum Tentang Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan di Jakarta Pusat / Pembimbing: Amelia Sandra, S.E., Ak., M.Si., M.Ak.

Pajak adalah pungutan wajib yang dibayar rakyat untuk negara dan akan digunakan untuk kepentingan pemerintah dan masyarakat umum. Rakyat yang membayar pajak tidak akan merasakan manfaat dari pajak secara langsung, karena pajak digunakan untuk kepentingan umum, bukan untuk kepentingan pribadi. Pajak merupakan salah satu sumber dana pemerintah untuk melakukan pembangunan, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Pemungutan pajak dapat dipaksakan karena dilaksanakan berdasarkan undang-undang.

Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *Self Assessment* di mana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan kewajibannya. Faktor-faktor yang dapat dianggap mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah faktor Pengetahuan Umum Tentang Perpajakan dan faktor Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan. Survey dilakukan dengan membagikan kuesioner di kawasan Pasar Baru, Jakarta Pusat. Kuesioner yang disebar berjumlah 100 lembar secara acak kepada usahawan. Alat ukur yang digunakan adalah Skala Likert Uji yang dilakukan adalah Uji Validitas, Uji Realibilitas, Uji F, Uji t, Uji R², Uji Asumsi Klasik.

Hasil Persamaan regresi linier berganda adalah : $Y = 23,679 - 0,040X_1 + 0,008X_2$. Faktor kualitas pelayanan petugas pajak adalah faktor yang paling dominan dengan presentase 0,2%. Pengetahuan Umum Tentang Kewajiban Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan. Kualitas Pelayanan Petugas Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan.

Kata Kunci: Pengetahuan Pengetahuan Umum Tentang Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan.

© Hak cipta ini dilindungi undang-undang. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

ABSTRACT

Sita Lesemi / 39110249/2016 / Effect of Taxation and General Knowledge About Quality of Service Officers To Tax Compliance individual taxpayer entrepreneur in Central Jakarta
Supervisor: Sandra Amelia, S.E., Ak., M.Sc., M.Ak.

Tax is a compulsory levy paid people to the state and will be used for the benefit of the government and the general public. People who pay taxes will not benefit from direct taxes, because taxes are used for the public interest and not for personal gain. Tax is one source of government funds to do the construction, both central and local government. Taxation can be imposed due to be implemented by legislation.

Tax compliance becomes an important aspect considering Indonesia is adopting a tax system in which Self assessment in the process implicitly trust the taxpayer to calculate, pay and reporting obligations. Factors that may be considered to affect taxpayer compliance is a factor General Knowledge About Tax and Service Quality factor To Tax Compliance Officers individual taxpayer entrepreneur. The survey was conducted by distributing questionnaires in Pasar Baru, Central Jakarta. Questionnaires were distributed randomly numbered 100 pieces to the entrepreneur. Measuring instrument used is a Likert Scale. Test conducted is Test Validity, reliability test, F test, t test, Test R², Classical Assumption Test.

The survey was conducted by distributing questionnaires in Pasar Baru, North Jakarta. Questionnaires were distributed randomly numbered 100 pieces to the entrepreneur. Measuring instrument used is a Likert Scale. Tests conducted is Test Validity, reliability test, F test, t test, test R², Classical Assumption Test.

The results of multiple linear regression equation is: $Y = 23.679 - 0,040X_1 + 0,008X_2$. The quality factor of service tax officials is the most dominant factor with a percentage of 0.2%. General Knowledge About Tax Liability Compliance positive effect on the individual taxpayer entrepreneur. Quality Service Officer Tax Compliance positive effect on the individual taxpayer entrepreneur.

Keywords: Knowledge General Knowledge About Tax and Service Quality Compliance Officers To Tax Individual Tax Payer businessman.





KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia dan rahmat-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Pengetahuan Umum Tentang Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan " ini dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Kwik Kian Gie School of Business, Jakarta Utara.

Pada kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan dan dukuan kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi ini. Peneliti menyadari masih banyaknya kekurangan dan keterbatasan dalam diri peneliti sehingga dukungan dan bimbingan merupakan hal yang sangat penting bagi penulis. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Amelia Sandra, S.E., A.k., M.Si., M.Ak. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu memberikan bimbingan, pengarahan, saran, dan kritik yang membangun dalam proses penulisan skripsi ini.
2. Bagi seluruh dosen Kwik Kian Gie School of Business yang sudah banyak membantu atas pengajarannya sehingga skripsi ini dapat dilaksanakan.
3. Orang Tua dan Adik yang sudah mendukung peneliti dalam membuat skripsi.
4. Teman-teman yang telah membantu dan memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap staf perpustakaan dalam bantuan peminjaman buku dan staf BAAK dalam memberikan informasi dalam melakukan proses skripsi ini.
6. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebut satu per satu, yang telah membantu peneliti baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

Akhir kata peneliti mengucapkan maaf jika ada salah kata dalam pengetikan.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang terkait dan dapat dijadikan pembelajaran / acuan untuk peneliti selanjutnya.

Jakarta, 2 September 2016

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah	5
D. Batasan Penelitian.....	6
E. Rumusan Masalah	7
F. Tujuan Penelitian.....	7
G. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	9
A. Landasan Teori.....	9
1. Pajak	9
2. Kepatuhan Wajib Pajak.....	17
3. Wajib Pajak.....	17
4. Pengetahuan Pajak.....	23
5. Pelayanan Fiskus.....	25
B. Penelitian Terdahulu.....	28
C. Kerangka Pemikiran.....	30
D. Hipotesis Penelitian.....	31
BAB III. METODE PENELITIAN	32
A. Obyek Penelitian	32
B. Desain Penelitian	32
C. Variabel Penelitian.....	34
D. Teknik Pengumpulan Data.....	37
E. Teknik Pengambilan Sampel.....	38
F. Alat Ukur dan Cara Perhitungan.....	38
1. Skala Pengukuran.....	39

Hak cipta ini dilindungi oleh Undang-Undang. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: 1. Penulisan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



2	Uji Validitas	39
3.	Uji Reliabilitas	40
4.	Analisis Prosentase	41
	G. Teknik Analisis Data	41
1	Uji Asumsi Klasik	42
2	Uji Hipotesis.....	44
	BAB II ANALISIS DAN PEMBAHASAN	46
A.	Gambaran Umum Obyek Penelitian	46
B.	Analisis Deskriptif	46
C.	Hasil Penelitian	46
1.	Gambaran Responden.....	46
(a).	Jenis Kelamin Responden	46
(b).	Umur Responden	47
(c).	Latar Belakang Pendidikan Responden	47
(d).	Status Responden.....	48
(e).	Jenis Usaha Responden	48
(f).	Lama Usaha Responden.....	49
(g).	Perkiraan Omzet Responden per Tahun.....	49
(h).	Kepemilikan NPWP Responden.....	50
2.	Uji Validitas	50
3.	Uji Reliabilitas	51
4.	Uji Asumsi Klasik	52
5.	Uji Hipotesis	56
D.	Pembahasan	59
	BAB III KESIMPULAN DAN SARAN	62
A.	Kesimpulan	62
B.	Saran.....	62
	DAFTAR PUSTAKA	63
	LAMPIRAN.....	64

BAB I

A.

B.

C.

1.

(a).

(b).

(c).

(d).

(e).

(f).

(g).

(h).

2.

3.

4.

5.

D.

BAB

A.

B.

DAFTAR

LAMPIRAN

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

HaCipta Dan Hndngi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tarif Pajak	15
Tabel 2.2	Tabel Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1	Indikator kepatuhan Wajib Pajak	34
Tabel 3.2	Indikator Pengetahuan Umum	35
Tabel 3.3	Indikator Kualitas Pelayanan Petugas Pajak	36
Tabel 3.4	Skala Pengukuran	39
Tabel 4.1.1	Jenis Kelamin Responden	47
Tabel 4.1.2	Umur Responden	47
Tabel 4.1.3	Latar Belakang Pendidikan	47
Tabel 4.1.4	Status Responden	48
Tabel 4.1.5	Jenis Usaha Responden	48
Tabel 4.1.6	Lama Usaha Responden	49
Tabel 4.1.7	Perkiraan Omzet Responden	49
Tabel 4.1.8	Kepemilikan NPWP Responden	50
Tabel 4.2	Uji Validitas	51
Tabel 4.3	Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.4.1	Hasil Uji Normalitas	53
Tabel 4.4.2	Hasil Uji Multikolinieritas	54
Tabel 4.4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	55
Tabel 4.4.4	Hasil Uji Autokorelasi	57
Tabel 4.5.1	Hasil Uji t	57
Tabel 4.5.2	Hasil Uji F	58
Tabel 4.5.3	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	59

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR GAMBAR

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	31
---	--	-----------

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie





DAFTAR LAMPIRAN



Hak cipta © 2017 oleh Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Lampiran 1	PERTANYAAN PRA KURSIONER DAN KUESIONER.....	64
Lampiran 2	SKOR JAWABAN PRA KUESIONER.....	68
Lampiran 3	HASIL UJI VALIDITAS UNTUK VARIABEL DEPEDENDEN DAN INDEPENDEN	71
Lampiran 4	HASIL UJI RELIABILITAS UNTUK VARIABEL DEPEDENDEN DAN INDEPENDEN	73
Lampiran 5	SKOR JAWABAN KUESIONER PENELITIAN	74
Lampiran 6	HASIL OUTPUT UJI F.....	81
Lampiran 7	HASIL OUTPUT ASUMSI KLASIK	83
Lampiran 8	HASIL OUTPUT KOEFISIEN DETERMINASI (R ²)	83
Lampiran 9	HASIL OUTPUT t	83
Lampiran 10	HASIL OUTPUT UJI HIPOTESIS PER VARIABEL.....	84

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.