

PENGARUH PERSEPSI PENGETAHUAN PERPAJAKAN, SISTEM

ADMINISTRASI DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP

KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

(STUDI KASUS ITC CEMPAKA MAS)

Oleh :

Nama : Aditya Kristianto

NIM : 32080026

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 2014



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.

PENGESAHAN

**PENGARUH PERSEPSI PENGETAHUAN PERPAJAKAN, SISTEM
ADMINISTRASI DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(STUDI KASUS UKM ITC CEMPAKA MAS)**

Oleh:

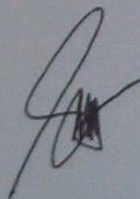
NAMA : Aditya Kristianto

NIM : 32080026

Jakarta, 19 September 2014

Disetujui Oleh:

Pembimbing



(Vivi Adeyani Tandean, S.E, Ak, M.Ak)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2014

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



ABSTRAK

Aditya Kristianto / 32080026 / 2014 / Pengaruh Persepsi Pengetahuan Perpajakan , Sistem Administrasi , dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus ITC Cempaka Mas) / Dosen Pembimbing : Vivi Adeyani Tandean,S.E, Ak, M.Ak

Masyarakat kita menganut *self assessment system* tetapi bila tidak ada dukungannya dari pengetahuan masyarakat manfaat membayar pajak, sistem administrasi yang memudahkan masyarakat dan juga pelayanan fiskus yang optimal untuk mendukung pemrosesan dalam membayar pajak akanlah sulit agar masyarakat tersebut untuk mematuhi kewajibannya

Kepatuhan itu sendiri tunduk atau patuh terhadap aturan yang berlaku. Akan tetapi kepatuhan itu sendiri tidaklah bisa bergerak sendiri ada juga faktor - faktor yang mendukung dalam terjadinya kepatuhan. Pengetahuan, sistem administrasi dan pelayanan fiskus hal terjadinya proses tersebut.

Populasi penelitian ini adalah UKM ITC Cempaka Mas di Jakarta Pusat. Sample dalam penelitian ini sejumlah 100 orang pribadi (usahawan atau orang yang diberi kuasa) di UKM ITC Cempaka Mas. Penelitian ini menggunakan cara dengan menyebarkan kuesioner secara acak kepada individu yang menjadi responden dalam penelitian ini. Menggunakan Skala Likert, SPSS 20. Uji Validitas dan Realibilitas ,serta melakukan Uji t. Uji f dan dan Uji R2 dan juga uji asumsi klasik.

Hasil pengolahan dan analisis dari penelitian yang diperoleh bahwa variabel pengetahuan perpajakan, sistem administrasi, pelayanan fiskus terbukti berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi secara simultan. Secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sedangkan pengetahuan umum perpajakan dan sistem administrasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Saran yang dapat diberikan sebaiknya Direktorat Pajak lebih transparasi dalam penggunaan dana yang berasal dari pajak dan memperbaiki citra petugas pajak di mata masyarakat. Sedangkan untuk wajib pajak diharapkan lebih respect kepada petugas pajak dan patuh dalam melaksanakan kewajibannya perpajakannya.

Kata Kunci : Pengetahuan Perpajakan, Sistem Administrasi, Pelayanan Fiskus ,dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi





ABSTRACT

Aditya Kristianto / 32080026/2014 / Influence Perception of Tax Knowledge, Tax Administration System, and Service tax authorities against the individual taxpayer compliance (ITC Cempaka Mas Case Study) /Lecturer : Vivi Adeyani Tandean, SE, Ak, M. Ak

Our society embraces the self-assessment system but if there is no support for the benefits of the knowledge society to pay taxes, administration system that allows people and services to support the optimal tax authorities in the processing of paying taxes so that the community would be difficult to comply with its obligations

Compliance itself subject or adhere to rules and regulations. However, compliance itself is not able to move itself there are also factors - factors that favor the occurrence of compliance. Knowledge, systems administration and service tax authorities case of the process.

The population was ITC Cempaka Mas in Central Jakarta. Sample in this study a total of 100 individuals (entrepreneurs or person authorized) ITC Cempaka Mas. This study used a way to randomly distribute questionnaires to individuals who were respondents in this research. Using a Likert scale, 20 SPSS, test validity and reliability, as well as t test. Test and Test f and R2 and also the classical assumption test.

The results of the processing and analysis of the study found that the knowledge variable taxation, system administration, service tax authorities proved to affect the individual taxpayer compliance simultaneously. Partially had a significant influence on an individual taxpayer compliance while general knowledge of taxation and administration system does not significantly affect the individual taxpayer compliance.

Advice can be given Taxation Directorate should be transparency in the use of funds derived from taxes and improve their image in the eyes of the tax man. As for the taxpayer expected more respect to the tax man and obedient in carrying out obligations of taxation.

Keyword : Tax Knowledge, Tax Administration System,Service tax authorities and taxpayer compliance

© Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat serta bimbinganNya yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sistem Administrasi, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ini dengan baik. Skripsi ini dikerjakan untuk memenuhi persyaratan kurikulum guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata I, Jurusan Perpajakan pada Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam usaha menyelesaikan skripsinya, penulis telah menerima dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Ibu Vivi Adeyani Tandean, S.E, Ak, M.Ak. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, kritik, dan ide-ide yang sangat berguna dalam penulisan skripsi ini.
2. Para dosen KKGSOB yang telah memberikan bimbingan serta mendidik penulis selama 4 tahun menjalani kuliah, juga kepada seluruh pihak manajemen KKGSOB yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mendapatkan perkuliahan yang baik.
3. Pihak-pihak yang terkait: perpustakaan, BAAK, PDPM, dan sebagainya yang telah memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan penulis selama menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepada Orang Tua dan adik yang telah memberikan bantuan dukungan materi dan rohani dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi ini



5. Teman-teman penulis yang telah memberikan bimbingan, semangat, serta dukungan yang menguatkan penulis selama ini

6. Dan kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas doa, semangat, serta bantuan-bantuan yang diberikan untuk penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran maupun kritik yang membangun guna menjadi masukan bagi penulis dan juga sebagai acuan di masa datang. Atas perhatiannya penulis mengucapkan terimakasih.

Jakarta, September 2014

Aditya Kristianto

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.

DAFTAR ISI



Lembar pengesahan.....	ii
Abstrak.....	iii
Abstrak.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Gambar.....	x
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Lampiran.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	6
D. Batasan Penelitian.....	6
E. Rumusan Masalah.....	7
F. Tujuan Penelitian.....	7
G. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Tinjauan Pustaka.....	10
1. Pajak.....	10
2. Sistem Pemungutan Pajak.....	12
3. Cara Pemungutan Pajak.....	19
4. Jenis Pajak.....	22
5. Kesadaran Membayar dan Melapor Pajak.....	23

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.



6. Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan.....	27
C 7. Perubahan Undang – Undang Perpajakan.....	28
B Penelitian Terdahulu.....	29
C Pengetahuan Perpajakan.....	33
D Dasar – Dasar Terselenggaranya Administrasi Yang Baik.....	42
1. <i>Electronic Filling System (E-SPT)</i>	43
2. Tujuan E-SPT.....	45
3. <i>Minimum System Requirement E-SPT</i>	45
E Pelayanan Pajak.....	46
1. Kring Pajak 500200.....	48
2. Account Representative.....	49
F Kepatuhan Wajib Pajak.....	50
1. Perlawanan Pajak.....	52
G Kerangka Pemikiran.....	53
H Hipotesis Penelitian.....	54
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	56
A Obyek Penelitian.....	56
B Desain Penelitian.....	56
C Variabel Penelitian.....	58
D Teknik Pengumpulan Data.....	59
E Teknik Pengambilan Sampel.....	59
F Alat Ukur dan Cara Perhitungan.....	60
G Teknik Analisis Data.....	62

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.



BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....66

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....66

B Analisis Deskriptif.....67

C Hasil Penelitian.....67

D Pembahasan.....83

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A Kesimpulan.....86

B Saran.....87

DAFTAR PUSTAKA.....89

LAMPIRAN.....90

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hak Cipta milik IBI KKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	54
Gambar 3.1	Uji Autokorelasi.....	64
Gambar 4.4.5	Hasil Uji Autokorelasi.....	81

© **Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.



DAFTAR TABEL

© Hak cipta milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Tabel 1.1	Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 1.1	Kriteria Pendapat Responden.....	60
Tabel 1.1.1	Jenis Kelamin Responden.....	67
Tabel 1.1.2	Umur Responden.....	69
Tabel 1.1.3	Latar Belakang Responden.....	69
Tabel 1.1.4	Status Responden.....	69
Tabel 1.1.5	Jenis Usaha Responden.....	70
Tabel 1.1.6	Lama Usaha Responden.....	71
Tabel 1.1.7	Perkiraan Omzet Responden.....	71
Tabel 1.1.8	Kepemilikan NPWP Responden.....	72
Tabel 4.2	Uji Validitas untuk Kuesioner.....	73
Tabel 4.3	Uji Realibilitas untuk Kuesioner.....	74
Tabel 4.4.1	Uji Normalitas.....	75
Tabel 4.4.2	Uji Multikolinearitas.....	76
Tabel 4.4.3	Uji Heterokedastisitas.....	77
Tabel 4.4.4	Uji Autokorelasi.....	78
Tabel 4.4.5	Uji Keberatian Model (Uji F).....	80
Tabel 4.4.6	Uji Koefisien Regresi (Uji t).....	81
Tabel 4.4.7	Koefisien Determinasi (R ²).....	82

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 LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner untuk Para Responden.....	90
Lampiran 2 Skor Jawaban untuk Prakuesioner.....	93
a. Pengetahuan Pajak (X1).....	93
b. Sistem Administrasi (X2).....	94
c. Pelayanan Fiskus (X3).....	95
d. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi(Y).....	96
Lampiran 3 Uji Validitas	
a. Uji Validitas untuk Pengetahuan Pajak (X1).....	97
b. Uji Validitas untuk Sistem Administrasi (X2).....	97
c. Uji Validitas untuk Pelayanan Fiskus (X3).....	98
d. Uji Validitas untuk Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y).....	98
Lampiran 4 Uji Reliabilitas	
a. Uji Realibilitas untuk Pengetahuan Pajak (X1).....	99
b. Uji Realibilitas untuk Sistem Administrasi (X2).....	99
c. Uji Realibilitas untuk Pelayanan Fiskus (X3).....	99
d. Uji Realibilitas untuk Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y).....	100
Lampiran 5 Hasil Output Uji Normalitas.....	100
Lampiran 6 Hasil Output Uji Multikolinearitas.....	101
Lampiran 7 Hasil Output Uji Heterokedastisitas.....	101



Lampiran 8 Hasil Output Uji Autokorelasi.....102

Lampiran 9 Hasil Output Model Regresi Berganda Pengetahuan Perpajakan, Sistem Administrasi, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....102

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.