



**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PERSEPSI WAJIB
PAJAK TENTANG KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KONDISI KEUANGAN
WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERATING
(Studi terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan
di Wilayah KPP Pratama Sawah Besar Dua)**

Oleh:

Nama: Yoanda Adistyaloka

NIM: 34100688

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi

Program Studi Akuntansi

Konsentrasi Perpajakan



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE
JAKARTA
September 2014

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.

PENGESAHAN

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PERSEPSI WAJIB
PAJAK TENTANG KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KONDISI KEUANGAN
WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERATING
(Studi terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan
di Wilayah KPP Pratama Sawah Besar Dua)**

Diajukan oleh:

Nama: Yoanda Adistyaloka

NIM: 34100688

Jakarta, 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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

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

Yoanda Adistyaloka / 34100688 / 2014 / Pengaruh kesadaran wajib pajak dan persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kondisi keuangan wajib pajak sebagai variabel moderating (studi terhadap wajib pajak orang pribadi usahawan di wilayah KPP Pratama Sawah Besar Dua) / Pembimbing: Vivi Adeyani Tandean, S.E., Ak., M.Ak.

Pajak merupakan salah satu pemasukan internal yang utama dan terbesar bagi negara yang mana penerimaannya sangat dipengaruhi oleh kepatuhan. Namun, dengan fakta masih tingginya tingkat ketidakpatuhan yang dilakukan oleh wajib pajak khususnya wajib pajak orang pribadi usahawan, maka perlu diketahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak tersebut.

Kepatuhan adalah tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam perpajakan, kepatuhan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Faktor-faktor yang dapat dianggap mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan diantaranya adalah faktor kesadaran wajib pajak, persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus, serta kondisi keuangan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan pendekatan survey. Variabelnya independen dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak dan persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus. Variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel moderating adalah kondisi keuangan. Metode sampel yang digunakan adalah metode *simple random sampling* sebanyak 100 responden. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian adalah Skala Likert. Pengujian yang dilakukan adalah uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, dan *moderated regression analyse*.

Hasil penelitian dari uji F dan uji t sebelum dimoderasi atas variabel kesadaran wajib pajak dan persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak tidak berpengaruh signifikan tetapi setelah dimoderasi oleh kondisi keuangan menjadi berpengaruh signifikan secara positif terhadap kesadaran wajib pajak dan secara negatif terhadap persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kondisi keuangan terbukti sebagai variabel pemoderasi.

Saran yang dapat diajukan untuk Direktorat Jendral Pajak hendaknya dapat memperhatikan faktor lain seperti pengetahuan pajak, sanksi pajak, dan persepsi efektifitas sistem pajak serta mempertimbangkan kondisi keuangan wajib pajak.

ABSTRACT

Yoanda Adistyaloka / 34100688 / 2014 / influence awareness taxpayer and the taxpayer's perception about the quality of service tax authorities on tax compliance by the taxpayer's with financial condition as a moderating variable (the study of individual taxpayers entrepreneurs in the region of STO Sawah Besar Two) / Supervisor: Vivi Adeyanti Tandean, SE, Ak., M.Ak.

Tax is one of the main internal and the biggest revenue for the state, which its acceptance strongly influenced by compliance. However, the fact that the high level of non-compliance is done by a particular taxpayer taxpayer individual entrepreneurs, it is necessary to note the factors that influence taxpayer compliance.

Compliance is subject or obedient to the teachings or rules. In taxation, compliance can be defined as a state where the taxpayer fulfills all tax obligations and implement taxation rights. Factors that may be considered to affect the individual taxpayer compliance entrepreneurs including the factor of awareness of the taxpayer, the taxpayer's perception about the quality of service tax authorities, and financial condition.

The research method used in this study is a descriptive analysis of the survey approach. Independent variable in this study is the awareness of the taxpayer and the taxpayer's perception about the quality of service tax authorities. The dependent variable is taxpayer's compliance, while moderating variable is financial condition. Sampling method that used was simple random sampling of 100 respondents. Measuring instruments used in the study are Likert Scale. Testing is done is a classic assumption test, multiple regression analysis and moderated regression analyze.

The results of the F test and t test before moderated on the variable awareness taxpayers and taxpayer perceptions about the quality of service tax authorities on taxpayer's compliance have no significant effect but after moderated by the financial condition becomes positively significant effect on the taxpayer awareness and negatively to the perception taxpayers on the quality of service tax authorities. This suggests that the financial condition variables proved to be a moderating variable.

Suggestions that can be submitted, the Tax Office should be able to consider other factors, such as knowledge of tax, tax penalties, and perceptions of the effectiveness of the tax system as well as considering the financial condition of the taxpayer.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala karunia dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Orang Pribadi Usahawan (Studi Kasus pada KPP Pratama Sawah Besar Dua)" ini dengan baik dan lancar. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan dan dukungan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari masih banyaknya kekurangan dan keterbatasan dalam diri penulis sehingga dukungan dan bimbingan merupakan hal yang sangat penting bagi penulis. Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Ibu Vivi Adeyani Tandean, S.E., Ak., M.Ak. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, memberi saran, memberi pemahaman, dan menyediakan waktunya sehingga penulis dapat melakukan penelitian dan menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Bapak Abdullah Rahman dan Bapak Ir. Tumpal J. R. Sitinjak, M.M selaku dosen yang telah memberi saran dan masukan secara informal, dan menyediakan waktunya sehingga penulis dapat melakukan penelitian dan menyelesaikan skripsi dengan baik.
3. Kedua orang tua dan kaka penulis, yaitu Bapak Sunaryo, Ibu Sri Andaningsih, dan Dena Riantika, yang selalu memberikan doa, dukungan moril dan materil, dan semangat kepada penulis selama penulis hidup dan berkarya.
4. Saudara Sabarudin Hidayah yang selalu setia memberikan bantuan, doa, dukungan, semangat, dan menyediakan waktu bagi penulis untuk berbagi dalam berbagai hal termasuk dalam penulisan skripsi ini.





5. Bapak John Bartimeus, bapak Hotman Joshua, Bapak Cahyo Fidyanto yang memberikan banyak bantuan kepada penulis dalam melakukan penelitian, pengumpulan data, dan pengurusan skripsi.
 6. Para usahawan yang terdaftar di KPP Pratama Sawah Besar Dua yang telah bersedia membantu penulis dalam mengisi kuesioner yang berhubungan dengan penelitian ini dan memberikan saran kepada penulis.
 7. Teman-teman dekat dari penulis yaitu Endang Sulistianingsih, Sondang Devi, Agung Waktsono, Ibnu Mas'ud, Muhammad Ikhsan yang memberikan banyak masukan dan saran kepada penulis dalam berkarya.
 8. Semua pihak yang telah membantu penulis selama melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu persatu
- Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam skripsi ini, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis sangat menghargai saran dan kritik dari semua pihak agar skripsi ini menjadi lebih baik dan dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak lain yang membutuhkan di kemudian hari.

Jakarta, September 2014

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	6
D. Batasan Penelitian	7
E. Rumusan Masalah	7
F. Tujuan Penelitian	8
G. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teoritis	10
1. Teori Motivasi Maslow	10
2. Definisi Pajak	11
3. Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan	20
4. Perubahan Undang-Undang Perpajakan	20
5. Sanksi atau Denda atas terlambatnya melaporkan pajak	21
6. Kepatuhan Pajak	23
7. Kesadaran Wajib Pajak	24
8. Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus	28
9. Kondisi Keuangan Wajib Pajak	31
B. Penelitian Terdahulu	32
C. Kerangka Pemikiran	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
A. Obyek Penelitian	36





B.	Desain Penelitian	36
C.	Variabel Penelitian	38
1.	Variabel <i>Independent</i> (bebas)	38
2.	Variabel <i>Dependent</i> (terikat).....	40
3.	Variabel <i>Moderating</i> (Moderator)	41
D.	Teknik Pengumpulan Data	42
1.	Teknik Pengambilan Sampel	42
2.	Alat Ukur dan Cara Perhitungan	42
1.	Skala pengukuran.....	43
2.	Uji Validitas	44
3.	Uji Reliabilitas	44
E.	Teknik Analisis Data	45
1.	Uji Asumsi Klasik.....	45
2.	Pengujian Hipotesis	47
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	53
A.	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	53
B.	Analisis Deskriptif.....	53
C.	Hasil Penelitian.....	54
1.	Gambaran Responden	54
2.	Uji Validitas	57
3.	Uji Realibilitas	60
4.	Uji Skala Likert.....	61
5.	Uji Asumsi Klasik.....	62
D.	Pembahasan	76
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	82
A.	Kesimpulan.....	82
B.	Saran	82
DAFTAR	PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN	86

Hak Cipta dilindungi 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 1	1 Realisasi Penerimaan Pajak.....	3
Tabel 1	1 Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 1	1 Indikator Kesadaran Wajib Pajak.....	39
Tabel 2	1 Indikator Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus.....	39
Tabel 3	1 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan.....	40
Tabel 4	1 Indikator Kondisi Keuangan.....	41
Tabel 5	1 Kriteria Pendapat Responden.....	43
Tabel 1.1	1.1 Jenis Kelamin Responden.....	54
Tabel 1.2	1.2 Umur Responden.....	55
Tabel 1.3	1.3 Latar Belakang Pendidikan Responden.....	55
Tabel 1.4	1.4 Status Responden.....	56
Tabel 1.5	1.5 Jenis Usaha Responden.....	56
Tabel 1.6	1.6 Lama Usaha Responden.....	57
Tabel 4.2.1	4.2.1 Uji Validitas Pertama untuk Kuesioner.....	57
Tabel 4.2.2	4.2.2 Uji Validitas Kedua untuk Kuesioner.....	59
Tabel 4.3.1	4.3.1 Uji Reliabilitas.....	61
Tabel 4.4.1	4.4.1 Skala Likert.....	61
Tabel 4.5.1	4.5.1 Uji Normalitas.....	63
Tabel 4.5.2	4.5.2 Uji Multikolinieritas.....	64
Tabel 4.5.3	4.5.3 Uji Heteroskedastisitas dengan Metode Glejser.....	66
Tabel 4.5.4	4.5.4 Uji Autokorelasi Durbin-Watson.....	67
Tabel 4.6.1	4.6.1 Hasil Uji F Kesadaran Wajib Pajak dan Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	68
Tabel 4.6.2	4.6.2 Hasil Uji t Kesadaran Wajib Pajak dan Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	69
Tabel 4.6.3	4.6.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi Kesadaran Wajib Pajak dan Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	71
Tabel 4.7.1	4.7.1 Hasil Uji F Kesadaran Wajib Pajak dan Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang dimoderasi oleh Kondisi Keuangan.....	72

Instytut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie





Tabel 4.7.2 Hasil Uji t Kesadaran Wajib Pajak dan Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang dimoderasi oleh Kondisi Keuangan.....	73
Tabel 7.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi Kesadaran Wajib Pajak dan Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan sebagai Variabel Moderasi.....	76

© 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 GAMBAR

Gambar 2.1	Hirarki Kebutuhan Maslow.....	10
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	34
Gambar 3.1	Uji Autokorelasi.....	47
Gambar 4.1	Hasil Uji Autokorelasi.....	67

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 LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner untuk Para Responden.....	86
Lampiran 2	Skor Jawaban untuk Prakuesioner	
	a. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan (Y).....	90
	b. Kesadaran Wajib Pajak (X1).....	91
	c. Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus (X2).....	92
	d. Kondisi Keuangan (M)	93
Lampiran 3	Uji Validitas	
	a. Uji Validitas untuk variable Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan (Y).....	94
	b. Uji Validitas untuk Kesadaran Wajib Pajak (X1).....	94
	c. Uji Validitas untuk Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus (X2).....	95
	d. Uji Validitas untuk Kondisi Keuangan (M).....	95
Lampiran 4	Uji Reliabilitas	
	a. Uji Reliabilitas untuk variable Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan (Y).....	96
	b. Uji Reliabilitas untuk Kesadaran Wajib Pajak (X1).....	96
	c. Uji Reliabilitas untuk Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus (X2).....	96
	d. Uji Reliabilitas untuk Kondisi Keuangan (M)	96
Lampiran 5	Hasil output Uji Asumsi Klasik Regresi Berganda Kesadaran Wajib Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	97
Lampiran 6	Hasil Output Uji Regresi Berganda Kesadaran Wajib Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	98
Lampiran 7	Hasil Output Uji Asumsi Klasik Kesadaran Wajib Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Variabel Moderating Kondisi Keuangan.....	99
Lampiran 8	Hasil Output Uji <i>Moderated Regression Analyse</i> Kesadaran Wajib Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Variabel Moderating Kondisi Keuangan.....	101
Lampiran 9	Struktur Organisasi KPP Pratama Sawah Besar Dua.....	102
Lampiran 10	Realisasi Penerimaan Pajak.....	103

Hak Cipta milik IBI KIGS (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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

