

**PENGARUH SOSIALISASI PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK, DAN
KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA SURAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat untuk Mencapai
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi
Surakarta



Oleh:

KUSBAN

07090046 M

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2014**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**ANALISIS PENGARUH SOSIALISASI PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK
DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA SURAKARTA**

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diajukan ke sidang ujian skripsi pada :

Hari : Jum'at

Tanggal : 08 Agustus 2014

Pembimbing I



Sugiarti, SE.,M.Sc

Pembimbing II



Agus Endrianto Suseno, SE.,MBA

Mengetahui

Kepala Program Studi S1 Akuntansi



Titiek Puji Astuti, SE.,M.Si.,Akt

LEMBAR PENGESAHAN KELULUSAN

**ANALISI PENGARUH SOSIALISASI PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK
DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA SURAKARTA**

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Sidang Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 13 Agustus 2014

Penguji I



Widi Hariyanti SE.,M.Si

Penguji II



Eko Madyo Sutanto.SE.,M.Si

Penguji III



Sugiarti, SE.,M.Sc

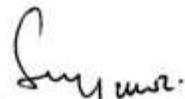
Penguji IV



Agus Endrianto Suseno,SE.,MBA

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



Titiek Puji Astuti, SE.,M.Si.,Akt

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul **“ANALISIS PENGARUH SOSIALISASI PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SURAKARTA”**. Dengan ini saya menyatakan bahwa yang tertulis dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Surakarta, Agustus 2014



The image shows a handwritten signature in black ink over a green official stamp. The stamp is rectangular and contains the text 'METERAI TAMPIL' at the top, a small emblem in the center, and '6000' and 'DJP' in large, bold letters at the bottom. Below the stamp, the name 'Kusban' is printed. At the very bottom of the signature area, the identification number 'NIM.07.09.0046M' is printed.

NIM.07.09.0046M

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmad dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta”**. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi.

Dengan selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan masukan-masukan kepada penulis. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Ibu Sugiarti, SE.,M.Sc., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dengan penuh keihlasan dan kesabaran demi terselesainya penulisan skripsi ini.
3. Bapak Agus Endrianto Suseno, SE.,MBA., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan, bimbingan, dorongan serta petunjuk kepada penulis dalam menjalankan penelitian skripsi.
4. Widi Haryanti SE.,M.Si., selaku dosen penguji I yang telah memberikan pengarahan dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

5. Bapak Eko Madyo Sutanto SE,,M.Si., selaku dosen penguji II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dan dengan penuh keikhlasan dan kesabaran demi terselesainya penulisan skripsi ini.
6. Seluruh dosen pengajar dan staff Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi yang telah memberikan bekal dan bimbingan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
7. Kedua orang tua yang selalu memberikan dorongan Moral dan Spiritual kepada penulis dan selalu memberikan doa yang mengiringi langkah penulis sampai saat ini.
8. Saudara-saudariku yang telah menyemangati aku (Diah, Lia, Lily, Via, Sekar, Kevin, Arika, Mita, Inda, Gio, Albricy, Jhony, Ricky, Egi, Vera, Riza, Rully, Riska, yayuk, Irhas, dan Junitho) terima kasih atas kebersamaan dan motivasinya.
9. Semua teman-temanku di Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta angkatan 2010.

Semoga Tuhan memberikan balasan atas jasa dan bantuan serta kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surakarta, Agustus 2014

Penulis

Kusban

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
PRAKARTA	vii
SARI	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	
A. Latar Belakang Masalah	1

B. Rumusan Masalah	5
C. Pertanyaan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6

BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

A. Kepatuhan Wajib Pajak.	7
B. Sosialisasi Pajak	12
C. Pengetahuan pajak	15
D. Kualitas pelayanan pajak	19
1. Kualitas Pelayanan	19
2. Pelayanan Prima	21
3. Standar Umum Pelayanan.....	22
E. Model Penelitian.....	24

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Desain Penelitian	26
B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	26

1. Populasi	26
2. Sampel	27
3. Teknik Pengambilan Sampel	27
C. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian.....	28
1. Variabel Dependen	29
2. Variabel Independen	30
a. Sosialisasi Pajak	30
b. Pengetahuan Pajak	30
c. Kualitas Pelayanan Pajak	31
D. Teknik Pengumpulan Data	33
E. Metode Analisis Data.....	34
1. Uji Kuesioner	34
a. Uji Validitas	34
b. Uji Reliabilitas	34
2. Uji Asumsi Klasik.....	35
a. Uji Normalitas	35
b. Uji Multikolinearitas	36
3. Uji Regresi	37
a. Regresi Linear Berganda	37
b. Koefisien Determinasi(R^2)	38

c. Uji t	38
d. Uji F	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....

A. Deskripsi Sampel	42
B. Hasil Penelitian	45
C. Pembahasan.....	56

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	60
B. Keterbatasan Penelitian	61
C. Saran.....	61

LAMPIRAN

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	25
Gambar 4.1 <i>scatterplot</i> uji normalitas	49

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Deskripsi Umur Responden	42
Tabel 4.2 Deskripsi Jenis Kelamin Responden.....	43
Tabel 4.3 Deskripsi Pekerjaan Responden.....	43
Tabel 4.4 Deskripsi Penghasilan Responden	44
Tabel 4.5 Deskripsi berdasarkan Tingkat Pendidikan	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kuisisioner	46
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner	47
Tabel 4.8 Nilai <i>tolerance</i> dan <i>VIF</i>	50
Tabel 4.9 Hasil Uji regresi	51

BAB I

PENDAHULUAN

A . Latar Belakang

Pajak merupakan penyumbang penerimaan terbesar bagi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Sektor pajak merupakan sektor yang paling mudah dalam pemungutannya dikarenakan pemungutan pajak didukung oleh Undang-Undang Perpajakan yang berlaku. Menurut Waluyo (2007:2) pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Dari pengertian tersebut pajak yang dipungut oleh pemerintah yang berdasarkan undang-undang digunakan untuk menjaga kelangsungan hidup suatu negara dan sumber pembiayaan belanja-belanja yang dikeluarkan oleh pemerintah guna menjalankan roda pemerintahan dengan kata lain pajak sebagai penggerak kehidupan ekonomi masyarakat.

Meskipun kehidupan ekonomi sebagian besar dijalankan dengan mengandalkan mekanisme pasar bebas, mekanisme tadi tidak berjalan apabila tidak ada pemerintah. Untuk menjalankan roda pemerintahan yang mampu menggerakkan secara efektif mekanisme pasar bebas pemerintah memerlukan pajak dari masyarakat. Pelayanan yang diberikan pemerintah merupakan suatu

kepentingan umum untuk kepuasan bersama, sehingga pajak yang mengalir dari masyarakat akhirnya kembali kepada masyarakat perlu diperhatikan dalam beberapa tahun anggaran, pemerintah selalu mengalami defisit anggaran hal ini perlu disampaikan kepada pembayar pajak bahwa ekonomi nasional tidak selalu baik. Untuk melindungi sesuatu yang lebih penting pemerintah sering kali harus melaksanakan kebijakan yang seolah-olah bertentangan dengan dunia usaha tindakan untuk menurunkan inflasi. Keadaan seperti ini tidak dapat dijadikan dalih atau alasan bagi wajib pajak untuk tidak patuh membayar kewajiban perpajakannya (Waluyo,2007: 4)

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007, kepatuhan wajib pajak meliputi: 1. Wajib pajak mempunyai nomor pokok wajib pajak (NPWP), 2. Tepat waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT), 3. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak. Dalam prakteknya masih banyak wajib pajak yang masih tidak tepat waktu dalam menyampaikan SPT, adanya wajib pajak non efektif, masih adanya wajib pajak yang kurang bayar maupun lebih bayar karena berbagai alasan.

Berdasarkan Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor:SE-98/PJ/2011 sosialisasi perpajakan dapat diartikan sebagai suatu upaya dan proses memberikan informasi perpajakan untuk menghasilkan perubahan pengetahuan, keterampilan, dan sikap masyarakat, dunia usaha, aparat, serta lembaga pemerintah maupun non pemerintah agar terdorong untuk paham, sadar, peduli dan berkontribusi dalam

melaksanakan kewajiban perpajakan. Kurang antusiasnya masyarakat untuk ikut serta dalam kegiatan sosialisasi pajak yang dilaksanakan oleh kantor pajak membuat pengetahuan masyarakat tentang pajak rendah sehingga kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya juga sangat rendah.

Pengetahuan pajak adalah pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum dibidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subyek pajak, obyek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang, sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak. Pengetahuan perpajakan tidak hanya pemahaman konseptual berdasarkan Undang-Undang Perpajakan, Keputusan Menteri Keuangan, Surat Edaran, Surat keputusan tetapi juga adanya tuntutan kemampuan atau ketrampilan teknis bagaimana menghitung besarnya pajak yang terutang, pemahaman peraturan perundang-undangan yang berlaku (Istianto,2010).

Dalam prakteknya peraturan perpajakan cukup sulit untuk dimengerti oleh wajib pajak, dikarenakan peraturan perpajakan sering kali berubah-ubah sehingga menimbulkan ketidaktahuan bagi wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan sehingga sering terjadi wajib pajak mengeluh sulit dalam mengisi formulir SPT (Surat Pemberitahuan) pajak, wajib pajak sering kali harus bersusah payah bertanya kepada aparat pajak bahkan ada yang menggunakan jasa konsultan pajak untuk mengisinya, sehingga harus keluar biaya dan memakan banyak waktu. Keengganan wajib pajak untuk membayar pajak bisa berkurang

apabila peraturan perpajakan dibuat sederhana mungkin sehingga wajib pajak tahu cara mengisinya (Irawan, 2013)

Kualitas pelayanan pajak juga menjadi cara pegawai pajak dalam menumbuhkan kepatuhan wajib pajak dengan mengutamakan kepuasan wajib pajak tentang pelayanan pajak dibentuk oleh dimensi kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), ketentuan perpajakan dan sistem informasi perpajakan. Kepuasan wajib pajak atas kualitas pelayanan yang diberikan pegawai biasanya memberikan respon positif berupa kepatuhan dalam pembayaran pajak. Jika ketentuan perpajakan dibuat sederhana dan mudah dipahami oleh wajib pajak, maka pelayanan fiskus atas hak dan kewajiban kepada wajib pajak dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien (Lidya,2010).

Masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak karena disebabkan oleh beberapa faktor seperti ketidaktahuan perubahan peraturan perpajakan dikarenakan kurang adanya sosialisasi pajak, masih rendahnya tingkat pengetahuan pajak dan fungsi pajak oleh wajib pajak, tingkat kesadaran wajib pajak rendah, serta kurang maksimalnya pelayanan perpajakan sehingga hal-hal seperti itu akan mengakibatkan tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi lebih rendah, maka dari itu peneliti akan melakukan penelitian tentang kepatuhan wajib pajak.

B. Rumusan Masalah

Di Indonesia tingkat kepatuhan wajib pajak secara umum masih rendah, kesadaran membayar pajak masih kurang, pengetahuan tentang pajak dan kepedulian masyarakat terhadap pajak masih sangat minim. Dari berbagai fenomena diatas dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut: Bagaimana cara menumbuhkan tingkat kepatuhan wajib pajak di kota Surakarta.

C. Pertanyaan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas peneliti membuat pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
2. Apakah pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
3. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

D. Tujuan Penelitian

Ditetapkannya suatu tujuan akan membuat suatu penelitian akan menjadi terarah. Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Menguji pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak
2. Menguji pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak
3. Menguji pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis:
 - a. Melalui penelitian ini, peneliti mencoba memberikan bukti empiris tentang pengaruh sosialisasi pajak, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan perpajakan, terhadap kepatuhan wajib pajak
 - b. Penelitian ini diharapkan menjadi referensi dan sumbangan konseptual bagi penelitian sejenis maupun lainnya dalam rangka mengembangkan pengetahuan untuk perkembangan dan kemajuan dunia pendidikan.
2. Manfaat praktis:
 - a. Dapat digunakan sebagai masukan bagi pimpinan kantor pelayanan pajak dalam rangka menjaga, meningkatkan kualitas kerjanya dan menjaga nama baik instansi Kantor Pelayanan Pajak (KPP).
 - b. Sebagai bahan evaluasi bagi para wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.