



**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN PAJAK,
KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PELAKSANAAN
SANKSI DENDA TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI DI WILAYAH KPP
PRATAMA SERPONG**



**PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2015**

PENGESAHAN TESIS

Judul : **Analisis Pengaruh Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pelaksanaan Sanksi Denda Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Diwilayah KPP Pratama Serpong**

Nama : Tri Endarto Saputro

NIM : 55510120023

Program : Pascasarjana Program Magister Akuntansi

Tanggal : Juni 2015

Mengesahkan

Ketua Program Studi Magister Akuntansi

Prof.Dr. Didik J. Rachbini

Dr. Istianingsih, MS.Ak.,CA.,CSRS

Pembimbing I

Dr. Yudhi Herliansyah, SE.,Ak.,M.Si.,CA

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : **Analisis Pengaruh Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pelaksanaan Sanksi Denda Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Diwilayah KPP Pratama Serpong**

Nama : Tri Endarto Saputro

NIM : 55510120023

Program : Pascasarjana Program Magister Akuntansi

Tanggal : Juni 2015

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya saya sendiri dengan bimbingan dosen pembimbing yang ditetapkan dengan surat Keputusan Ketua Program Magister Akuntansi Universitas Mercu Buana.

Karya Ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Juni 2015



Tri Endarto Saputro

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT. Karena dengan rahmat dan karunia Nya penulis dapat menyelesaikan Karya Akhir dengan judul : “**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PELAKSANAAN SANKSI DENDA TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DIWILAYAH KPP PRATAMA SERPONG** “. Karya Akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan gelar kesarjanaan Magister Akuntansi program Pascasarjana Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih ada beberapa kekurangan yang mungkin dapat disempurnakan oleh berbagai pihak yang tertarik untuk memperdalam penelitian tentang kepatuhan Wajib Pajak Orang Prabadi.

Dalam menyelesaikan Karya Akhir ini penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan, dukungan serta motivasi dari berbagai pihak, baik dalam pengambilan bahan dan data, penyajian, pembahasan maupun teknik penulisannya. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof.Dr. Didik J. Rachbini, Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana
2. Ibu Dr. Istianingsih, MS.Ak.,CA.,CSRS Ketua Program Studi Magister Akuntansi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Yudhi Herliansyah, SE, Ak.,M.Si.,CA selaku dosen pembimbing yang senantiasa menyediakan waktu dan memberikan arahan dan masukan dalam penyelesaian penulisan ini.

4. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar pada Program Studi Magister Akuntansi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu dan masukan bagi pengembangan diri penulis, serta seluruh bagian administrasi yang telah membantu urusan administrasi penulis sampai dengan menyelesaikan studi di Universitas Mercu Buana
5. Orang Tua penulis, Mama, Bapak terima kasih yang telah sabar dalam mendidik kami sampai saat ini, dan doa yang terbaik untuk penulis. Dan kedua Mertua Bapak dan ibu terima kasih atas doa dan bimbingannya.
6. Istri tercinta, Ratna Ikawati yang telah mendampingi, memberi semangat dan memberi motivasi demi selesaiya karya tulis ini.
7. Kedua bidadari kecilku, anak tercinta Aleesya Khaira Zahratunida dan Aqeela Khanaya Zalfanaqiyah engkau penyemangat hidup.
8. Mba Pipit, Mas Ali, Farel, Mas Hari, Nufus dan Imam “ thanks for all”
9. Para sahabat dan teman-teman Pascasarjana Universitas Mercubuana yang telah membantu dalam penyelesaian karya tulis ini

Semoga Allah SWT selalu memberikan balasan sesuai dengan amal kebaikan yang telah diberikan. Penulis menyadari bahwa Karya Akhir ini masih jauh dari kata sempurna serta masih banyak kekurangannya, oleh karena itu saran dan masukan sangat dibutuhkan. Akhirnya penulis berharap semoga Karya Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, Juni 2015

Penulis,

Tri Endarto Saputro

ABSTRAK

Dalam menjalankan roda pemerintahan dan pembangunan, sebuah negara membutuhkan dana yang tidak sedikit. Dana APBN yang didapatkan dihimpun dari semua potensi sumber daya yang dimiliki negara tersebut, baik itu berupa hasil kekayaan bumi maupun berupa iuran dari masyarakat. Salah satu bentuk iuran yang diberikan masyarakat kepada negara adalah pajak.

Jumlah wajib pajak dari tahun ke tahun semakin bertambah namun terdapat kendala yang dapat menghambat upaya peningkatan tax ratio, kendala tersebut adalah kepatuhan wajib pajak (tax compliance). Namun kebanyakan penelitian yang telah dilakukan cenderung hanya meneliti kepatuhan wajib pajak badan. Penelitian ini mengkaji tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Serpong dengan menggunakan beberapa variabel bebas yang juga pernah digunakan dalam penelitian sebelumnya seperti pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, dan pelaksanaan sanksi denda. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak dan pelaksanaan sanksi denda terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Populasi dalam penelitian ini adalah para wajib pajak orang pribadi (WP OP) yang ada di KPP Pratama Serpong. Metode penelitian yang digunakan adalah regresi berganda, dengan mengambil jumlah sampel sebanyak 100 responden dan sampel yang dapat diolah hanya 97 responden, teknik pengambilan sampel menggunakan pendekatan purposive sampling,

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan bahwa pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sedangkan pelaksanaan sanksi denda tidak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah KPP Pratama Serpong

Kata kunci : Kepatuhan wajib pajak, pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak dan pelaksanaan sanksi denda, kepatuhan wajib pajak orang pribadi

ABSTRACT

In running the government and development, a country needs a funding not less. Budget funds obtained collected from all potential resources owned by the state, whether it be the result of Earth's resources as well as in the form of contributions from the community. One form of public contribution granted to the state is taxes.

The number of taxpayers from year to year is increasing, but there are obstacles that can hamper efforts to increase the tax ratio, these constraints are taxpayer compliance (tax compliance). However, most studies that have been done tend to just examine the compliance of corporate taxpayers. This study examines the level of compliance of individual taxpayer KPP Serpong by using several independent variables which had also been used in previous studies such as the tax service, the taxpayer awareness, and implementation of financial penalties. The purpose of this study was to analyze the effect of the tax services, the taxpayer awareness and implementation of financial penalties to the level of compliance of individual taxpayers. The population in this study is the individual taxpayer (WP OP) in the KPP Serpong. The method used is multiple regression, taking the total sample of 100 respondents and samples can be processed only 97 respondents, the sampling technique used purposive sampling approach,

Based on the results of the analysis carried out it could be concluded that the tax services, the taxpayer awareness has positive and significant impact on the individual taxpayer compliance while implementing a penalty has no effect on an individual taxpayer compliance in the KPP Serpong

Keywords: Compliance taxpayer, tax services, tax payers awareness and implementation of financial penalties, compliance of individual taxpayers

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	
C.1. Tujuan Penelitian	9
C.2. Kontribusi Penelitian.....	9

BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

A. KajianPustaka	
A.1 Theory Reasoned Action (<i>TRA</i>)	11
A.2 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak	12
A.3 Pengertian Pelayanan Pajak.....	14
A.4. Pengertian Kesadaran Pajak.....	17
A.5. Pengertian Pelaksanaan Sanksi Denda.....	19
A.6. Penelitian Terdahulu	23
A.7 Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu	25
B. Rerangka Pemikiran.....	26
C. Hipotesis.....	27

BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Gambaran Umum Tentang KPP Pratama Serpong	30
--	----

A.1. Sejarah Singkat KPP Pratama Serpong	30
A.2. Wilayah Kerja	31
A.3 Tugas dan Fungsi KPP Pratama Serpong	
A.3.1 Tugas KPP Pratama Serpong	33
A.3.2. Fungsi KPP Pratama Serpong	34
A.4. Visi dan Misi KPP Pratama Serpong	35
A.5. Struktur Organisasi KPP Pratama Serpong	36

BAB IV. DESAIN DAN METODELOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	44
B. Definisi dan Operasional Variabel	44
C. Populasi dan Sampel Penelitian	46
D. Teknik Pengumpulan Data	48
E. Metode Analisis Data	50
F. Uji Statistik	51
F.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	51
F.2. Statistik Deskriptif	53
G. Uji Asumsi Klasik	54
G.1 Uji Normalitas Data	54
G.2 Uji Heteroskedastisitas	54
G.3 Uji Multikolinieritas	55
H. Pengujian Hipotesis	56
H.1 Uji Parsial (Uji T)	56
H.2 Uji Simultan (Uji F)	57

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	58
B. Uji Validitas dan Reliabilitas	
B.1 Uji Validitas	59
B.2 Uji Reliabilitas	61
C. Statistik Deskriptif	62
D. Uji Asumsi Klasik	
D.1 Uji Normalitas Data	63
D.2 Uji Heteroskedastisitas	64
D.3 Uji Multikolinearitas	65
E. Analisa Regresi Berganda	
E.1 Uji Koefesien Determinasi	66
E.2 Uji Hipotesis	67
E.3 Uji F	69
F. Pembahasan	71

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	75
B. Saran	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tax Ratio Indonesia	4
Tabel 1.2 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak OP di KPP Pratama Serpong	5
Tabel 3.1 Wilayah Kerja KPP Pratama Serpong	32
Tabel 4.1 Definisi Operasional Variabel,	45
Tabel 5.1 Uji Validitas	59
Tabel 5.2 Uji Reliabilitas	62
Tabel 5.3 Deskriptif Statistik	63
Tabel 5.4 One Sample Kolmogorov-Smirnov Test	64
Tabel 5.5 Coefficients	65
Tabel 5.8 Coefficient Uji Multikolinearitas	66
Tabel 5.9 Model Summary	67
Tabel 5.10 Uji Hipotesis	68
Tabel 5.11 Hasil Pengujian Hipotesis	70

Tabel 5.12 Hasil Uji F	71
Tabel 5.13 Hasil Analisis Regresi Berganda	73

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	Uji Normalitas Data
LAMPIRAN 2.....	Uji Heteroskedastisitas
LAMPIRAN 3.....	Uji Kofesien Determinasi
LAMPIRAN 4.....	Uji Hipotesis / Uji T
LAMPIRAN 5.....	Uji Statistik Simultan / Uji F

UNIVERSITAS
MERCU BUANA