

**PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK ATAS PELAYANAN KPP, SANKSI
PERPAJAKAN DAN PENGETAHUAN ATAS PENGHASILAN KENA
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

(Penelitian pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul)

*The Influence of Taxpayer's Perception of the Service in Tax Service Office,
Tax Sanction and the Knowledge about Taxable Income to the
Taxpayer's Compliance*

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana
pada Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



**Disusun Oleh :
WILIE SANDY
20070420061**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2011

SKRIPSI
**PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK ATAS PELAYANAN KPP, SANKSI
PERPAJAKAN DAN PENGETAHUAN ATAS PENGHASILAN KENA
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**
(Penelitian pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul)

*The Influence of Taxpayer's Perception of the Service in Tax Service Office,
Tax Sanction and the Knowledge about Taxable Income to the
Taxpayer's Compliance*

Diajukan oleh :

WILIE SANDY

20070420061

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
Pembimbing

Drs. Afrizal Tahar, S.H, M.Acc, Akt.

NIK: 143 055

Tanggal 26 Maret 2011

SKRIPSI
PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK ATAS PELAYANAN KPP, SANKSI
PERPAJAKAN DAN PENGETAHUAN ATAS PENGHASILAN KENA
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Penelitian pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul)

Diajukan Oleh

WILIE SANDY

20070420061

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 28 April 2011
Yang terdiri dari

Ahim Abdurahim, S.E., M.Si., Akt.
Ketua Tim Penguji

Harjanti Widiastuti, S.E., M.Si., Akt.
Anggota Tim Penguji

Andan Yuniarto, S.E., M.Sc., Akt.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Misbahul Anwar, S.E., M.Si.
NIK: 143 014

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Wilie Sandy

Nomor Mahasiswa : 20070420061

menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : “Pengaruh Persepsi Wajib Pajak atas Pelayanan KPP, Sanksi Perpajakan dan Pengetahuan atas Penghasilan Kena Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 23 Maret 2011

Wilie Sandy

MOTTO

*Dan seandainya pohon-pohon di bumi menjadi pena dan laut (menjadi tinta), ditambahkan kepadanya tujuh laut (lagi) sesudah (kering)nya, niscaya tidak akan habis-habisnya (dituliskan) kalimat Allah. Sesungguhnya Allah Maha Perkasa lagi Maha Bijaksana.
(QS: Luqman ayat 27)*

*Tiga sifat manusia yang merusak adalah, kikir yang dituruti, hawa nafsu yang diikuti, serta sifat mengagumi diri sendiri yang berlebihan.
(Nabi Muhammad SAW)*

*Ada satu hal yang tetap lebih penting bagi perkembangan ilmu pengetahuan melebihi metode-metode cemerlang, yakni kemauan keras untuk menemukan kebenaran, apa pun itu.
(Charles Sanders Pierce)*

*Bersikap baiklah pada masalah yang ada, karena ia menuntun kita dalam proses pendewasaan diri dan akan membuat kita tersenyum ketika kita bisa melewatinya.
(Wilie Sandy)*

*Keep your feet on the ground
When your head's in the clouds
(Paramore)*

PERSEMBAHAN

Sebagai ucapan syukur dan terima kasih, skripsi ini kupersembahkan kepada:

- ❖ **Allah SWT dan Rasulullah Muhammad SAW.**
- ❖ **Ayahku tercinta Alm. Widiatmo**, ajaran dan pesan Ayah masih kokoh dalam setiap langkah kehidupan yang abang ambil, dari Ayah aku temukan amanat dan semangat yang tak pernah pudar. Percayalah, namamu akan selalu ada dalam setiap tangga do'a yang aku panjatkan. You're the best I've ever had.
- ❖ **Ibuku tercinta Umi Kalsum**, kasih sayangmu bak lingkaran suci, tak berujung dan begitu tulus. Perjuanganmu selama ini menyadarkan akan satu hal bahwa semua yang telah engkau berikan takkan mampu terbalaskan. Terima kasih banyak atas segalanya Ibuku, I love you.
- ❖ **Adekku tercinta Nanda Dwiana Eliza**, keberadaanmu telah melengkapi kebahagiaan abang, hari-hari dalam keluarga sederhana kita jalani bersama. Terima kasih atas dukungan dan do'anya, kuliah yang rajin dan jangan mudah menyerah Adekku!
- ❖ **Seluruh keluargaku** di Belitung yang selalu mendukung dan mendo'akanku.
- ❖ **Keluarga Om Satar**, Bapak, Ibu, Bang Ijab, Bang Bayu, dan Kak Luthy, Terima kasih telah memberikan tempat tinggal pertamaku di jogja, maaf bila dulu aku sering merepotkan kalian.
- ❖ **Dara manisku Febrina Tirza**, yang selama ini sudah sabar memberi dukungan dan waktunya.. Dibalik semua kisah indah, akan ada belunggu yang menghampiri, biarkanlah karena itu yang membuat kisah kita semakin teruji. Thank you for trusting your heart in me..

- ❖ **Sobat-sobatku** : Izul (uda), Aref (Aldo), Gugun, Armi, Ardhy (Simbah), Ajay, Kingkin, Ari (O'om) dan semuanya yang tak bisa diuraikan itu itu. Tanpa kalian ga kebayang gimana sepiya hidupku dijogja,,,, ☺ makasih atas kebersamaan kita selama ini, lanjutkan apa yang harus kalian perjuangkan...
- ❖ **Teman** "Kos Agus", yang uda bareng hidup dalam suka-duka dibawah atap yang sama.
- ❖ **Anak-anak UKM PSM "Sunshine Voice"** tanpa terkecuali yang tak kenal lelah menghibur dan berkarya. Kebersamaan, kegilaan, ketakutan, kecemasan, kerja keras, semuanya bisa aku temukan bersama kalian...
SSV UMY Huzaaaaa!!!
- ❖ Seluruh teman Akt 2007, wajah-wajah yang hampir setiap hari aku temukan... :D
- ❖ Almamater kebanggaanku...

INTISARI

Upaya meningkatkan penerimaan dari sektor pajak telah menjadi perhatian khusus bagi pemerintah salah satunya dengan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajak. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah Persepsi Wajib Pajak atas Pelayanan KPP, Sanksi Perpajakan dan Pengetahuan atas Penghasilan Kena Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini menggunakan data primer yakni dengan menyebarkan kuesioner kepada Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan analisis regresi berganda dengan bantuan program SPSS.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi Wajib Pajak atas pelayanan KPP berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Pengetahuan Wajib Pajak atas penghasilan kena pajak juga berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Namun sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Masih banyak Wajib Pajak yang belum mengetahui dan memahami tentang sanksi dalam perpajakan. Ini menjadi tugas bagi KPP untuk terus melakukan sosialisasi tentang sanksi perpajakan kepada masyarakat.

Kata kunci : Persepsi atas pelayanan KPP, Sanksi Perpajakan dan Pengetahuan atas Penghasilan Kena Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

The efforts of increasing tax income has become a special intention for the government, one of the efforts is enhancing taxpayer's compliance in fulfill the tax duty. This research is aimed to know whether taxpayer's perception of the service in tax service office, tax sanction and the knowledge about taxable income affect the taxpayer's compliance. The research used primary data by distributing questionnaires to the personal taxpayers that registered in Tax Service Office Pratama Bantul. Data that collected then processed using multiple regressions with SPSS program.

The result of research showed that taxpayer's perception of the service in tax service office impacted significantly to the taxpayer's compliance. The knowledge about taxable income also impacted significantly to the taxpayer's compliance. However, tax sanction does not impacted significantly to the taxpayer's compliance. Many Taxpayers are still do not know and understand about tax sanction in taxation. This becomes a job for tax office to socialize tax sanction to society.

Keywords: *Taxpayer's Perception of the Service in Tax Service Office, Tax Sanction, Knowledge about Taxable Income*

KATA PENGANTAR

Assalamua'alaikum wr. wb.

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan jalan, kemudahan, karunia dan rahmat-Nya yang tiada terkira sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Persepsi Wajib Pajak atas Pelayanan KPP, Sanksi Perpajakan dan Pengetahuan atas Penghasilan Kena Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan dan saran bagi KPP dalam meningkatkan mutu pelayanan dan penyuluhan dalam rangka meningkatkan pengetahuan Wajib Pajak khususnya tentang perhitungan pajak dan sanksi perpajakan.

Selama penyusunan skripsi ini ditemui berbagai kendala dan kesulitan, sehingga masih terdapat kekurangan baik dalam pengerjaan maupun penyajian, akan tetapi berkat dorongan, motivasi, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Misbahul Anwar, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

2. Bapak Drs. Afrizal Tahar, S.H, M.Acc, Akt., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dan kemudahan selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Ibu, adik dan seluruh keluargaku yang tiada henti memberikan dorongan dan perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan studi.
4. Seluruh dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah yang telah memberikan pendidikan dan pengalaman kepada penulis selama menempuh proses perkuliahan.
5. Pegawai KPP Pratama Bantul yang telah memberikan perijinan dan kesempatan untuk melaksanakan penelitian di KPP tersebut.
6. Seluruh pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini.

Semoga segala amal kebaikan dan bimbingan yang telah diberikan mendapat imbalan pahala dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa tiada yang sempurna didunia karena kesempurnaan itu hanya milik Allah SWT. Untuk itu kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Wassalamua'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 29 April 2011

Wilie Sandy

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
INTISARI.....	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori.....	9
1. Definisi Pajak.....	9

2. Persepsi.....	10
3. Wajib Pajak.....	11
4. Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak.....	12
a. Pelayanan Publik.....	12
b. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul.....	14
5. Sanksi Perpajakan.....	15
6. Penghasilan Kena Pajak.....	17
a. Pajak Penghasilan.....	17
b. Penghasilan sebagai Objek Pajak.....	20
7. Kepatuhan Wajib Pajak.....	24
B. Penelitian Terdahulu.....	25
C. Penurunan Hipotesis.....	26
D. Kerangka Penelitian.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
A. Objek/Subjek Penelitian	31
B. Jenis Data.....	31
C. Metode Pengambilan Sampel.....	32
D. Skala Pengukuran.....	33
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	33
F. Metode Analisis.....	35
1. Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	35
2. Pengujian Asumsi Klasik.....	36

3. Analisis Data.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Hasil Penyebaran Kuesioner.....	40
B. Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	43
C. Pengujian Asumsi Klasik.....	45
D. Pengujian Hipotesis.....	48
E. Pembahasan.....	53
BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN..	55
A. Kesimpulan.....	55
B. Saran.....	55
C. Keterbatasan.....	56
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tarif PPh Wajib Pajak Orang Pribadi.....	22
Tabel 2.2	Tarif PPh Wajib Badan dan Bentuk Usaha Tetap.....	23
Tabel 2.3	Penghasilan Tidak Kena Pajak.....	23
Tabel 3.1	Skala Pengukuran.....	33
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden.....	40
Tabel 4.2	Umur Responden.....	41
Tabel 4.3	Pendidikan Responden.....	41
Tabel 4.4	Lamanya Responden Menjadi Wajib Pajak.....	42
Tabel 4.5	Hasil Pengujian Validitas.....	43
Tabel 4.6	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	44
Tabel 4.7	Hasil Uji Multikolinearitas.....	47
Tabel 4.8	Hasil Analisis Regresi Berganda.....	48
Tabel 4.9	Hasil Uji Nilai t.....	49
Tabel 4.10	Hasil Uji Nilai F.....	51
Tabel 4.11	Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hubungan Antara Persepsi WP atas Pelayanan KPP, Sanksi Perpajakan dan Pengetahuan WP atas Penghasilan Kena Pajak terhadap Kepatuhan WP.....	30
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Data.....	45
Gambar 4.6 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	46