

***EFFECT OF SERVICE TAX AUTHORITIES AND TAX SANCTIONS
AGAINST THE COMPLIANCE IN INDIVIDUAL TAXPAYERS AT KPP
PRATAMA BANDUNG TEGALLEGA***

ABSTRACT

This study was conducted to determine whether there are significant tax service authorities and the tax sanctions against the individual taxpayer compliance in Bandung KPP Pratama Tegallega.

This type of research is about Explanatory Research . A explanatory research is research that explains the causal relationship between the study variables with hypothesis testing. Population in this research is the individual taxpayer in KPP Pratama Bandung Tegallega. In determining the sample in this study, the authors use a non-probability sampling. Data processing is done by the determination coefficient analysis with SPSS for Windows ver. 19.0. This experiment is a test for simultaneous test and test for partial test, with a significance level of 5%.

Based on the results of this study concluded that the service tax authorities affect the compliance of individual taxpayer in KPP Pratama Bandung Tegallega. Tax sanctions affected the compliance of individual taxpayer in KPP Pratama Bandung Tegallega. Service tax authorities and tax penalties affected the compliance of individual taxpayer in KPP Pratama Bandung Tegallega.

Key Word: Service tax authorities and the Tax Sanctions Against Taxpayer Compliance.

PENGARUH PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA BANDUNG TEGALLEGA

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Tegallega.

Jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanatori (*Explanatory Research*). Sebuah penelitian eksplanatori merupakan penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel penelitian dengan pengujian hipotesa. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Tegallega. Dalam menentukan sampel pada penelitian ini, penulis menggunakan *non-probability sampling*. Pengolahan data dilakukan dengan analisis koefisien determinasi dengan bantuan *software SPSS for Windows ver. 19.0*. Pengujian yang dilakukan adalah uji F untuk uji simultan dan uji t untuk uji parsial, dengan tingkat signifikansi 5%.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Tegallega. Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Tegallega. Pelayanan fiskus dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Tegallega.

Kata kunci : Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka	8
2.1.1 Pengertian Pajak	8

2.1.2 Fungsi Pajak.....	10
2.1.3 Sistem Pemungutan Pajak.....	10
2.1.4 Jenis Pajak.....	11
2.1.5 Wajib Pajak.....	12
2.1.6 Wajib Pajak Or ang Pribadi (WPOP).....	13
2.1.7 Pelayanan Fiskus.....	14
2.1.7.1 Pengertian Pelayanan Fiskus.....	14
2.1.7.2 Hak dan Kewajiban Fiskus.....	15
2.1.7.3 Indikator Pelayanan Fiskus.....	16
2.1.8 Sanksi Pajak.....	16
2.1.8.1 Sanksi Pajak.....	16
2.1.8.2 Sanksi Administrasi.....	17
2.1.8.3 Sanksi Pidana.....	22
2.1.8.4 Indikator Sanksi Pajak.....	23
2.1.9 Kepatuhan Wajib Pajak.....	23
2.1.9.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.....	23
2.1.9.2 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak.....	24
2.1.9.3 Macam-macam Kepatuhan.....	26
2.1.9.4 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak.....	27
2.2 Kerangka Pemikiran.....	28
2.2.1 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	29
2.2.2 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	29
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	30

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	31
3.1.1 Sejarah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Tegallega.....	31
3.1.2 Visi, Misi, Motto dan Slogan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Tegallega	34
3.1.3 Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Tegallega.....	35
3.1.4 Tujuan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Tegallega.....	37
3.1.5 Tata Ruang Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Tegallega.....	38
3.1.6 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Tegallega.....	39
3.1.7 Uraian Tugas atau Jabatan	40
3.1.8 Aspek Kegiatan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Tegallega	44
3.2 Metode Penelitian.....	45
3.3 Variabel Penelitian	46
3.4 Operasional Variabel.....	47
3.5 Populasi dan Sampel	48
3.6 Sumber Data.....	49
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	49
3.8 Teknik Analisis Data.....	50

3.9 Uji Reliabilitas dan Uji Validitas	51
3.10 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis	54
3.10.1 Analisis Koefisien Korelasi.....	54
3.10.2 Analisis Koefisien Determinasi.....	55
3.10.3 Uji Hipotesis.....	56

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Tegallega	59
4.2 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Tegallega	73
4.3 Pengaruh Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Tegallega.....	79
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	84
4.3.2 Koefisien Korelasi.....	86
4.3.3 Koefisien Determinasi.....	87
4.3.4 Uji Hipotesis.....	87

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	89
5.2 Saran.....	90

DAFTAR PUSTAKA	92
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	94
----------------------	-----------

RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURRICULUM VITAE</i>)	105
--	------------

DAFTAR TABEL

Tabel I.	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi dan SPT Orang Pribadi yang Masuk Pada KPP Tegallega Tahun 2009-2014.....	3
Tabel II.	Operasionalisasi Variabel.....	47
Tabel III.	Pembobotan dengan Skala <i>Likert</i>	51
Tabel IV.	Interpretasi Nilai Korelasi	55
Tabel V.	Pernyataan responden tentang formulir dan blangko perpajakan mudah didapatkan.....	59
Tabel VI.	Pernyataan responden tentang pengisian dan penggunaan formulir mudah dipahami	59
Tabel VII.	Pernyataan responden tentang sarana dan fasilitas pelayanan di KPP memadai dan baik	60
Tabel VIII.	Pernyataan responden tentang ruang pelayanan pajak nyaman	60
Tabel IX.	Pernyataan responden tentang penampilan petugas pajak menarik	61
Tabel X.	Pernyataan responden tentang jika terjadi antrian semua berjalan dengan teratur dan tertib	61
Tabel XI.	Pernyataan responden tentang fiskus memberikan pelayanan yang tepat pada wajib pajak	62
Tabel XII.	Pernyataan responden tentang fiskus cepat dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak	62
Tabel XIII.	Pernyataan responden tentang fiskus memberikan pelayanan yang sama kepada wajib pajak	63

Tabel XIV.	Pernyataan responden tentang prosedur pelayanan di KPP tidak berbelit-belit	63
Tabel XV.	Pernyataan responden tentang fiskus cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul pada wajib pajak	64
Tabel XVI.	Pernyataan responden tentang fiskus cepat tanggap terhadap pertanyaan dari wajib pajak	64
Tabel XVII.	Pernyataan responden tentang fiskus cepat tanggap terhadap keluhan dari wajib pajak	65
Tabel XVIII.	Pernyataan responden tentang fiskus mengetahui peraturan perpajakan	65
Tabel XIX.	Pernyataan responden tentang fiskus terampil dalam bidang tugasnya	66
Tabel XX.	Pernyataan responden tentang fiskus terampil dalam menghitung jumlah pajak terutang wajib pajak	66
Tabel XXI.	Pernyataan responden tentang fiskus mampu memberikan penjelasan dengan baik	67
Tabel XXII.	Pernyataan responden tentang fiskus mampu berkomunikasi secara baik dengan wajib pajak	67
Tabel XXIII.	Pernyataan responden tentang fiskus bersikap sopan dalam memberikan pelayanan	68
Tabel XXIV.	Pernyataan responden tentang fiskus memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada wajib pajak	68
Tabel XXV.	Pernyataan responden tentang fiskus menjamin kerahasiaan dari wajib pajak	69

Tabel XXVI.	Pernyataan responden tentang fiskus memberikan rasa aman kepada wajib pajak dalam melakukan kewajibannya	69
Tabel XXVII.	Pernyataan responden tentang fiskus bersedia memberikan informasi yang jelas dimengerti mengenai peraturan pajak kepada wajib pajak	70
Tabel XXVIII.	Pernyataan responden tentang fiskus sabar dalam melayani wajib pajak	70
Tabel XXIX.	Pernyataan responden tentang fiskus terlatih dalam melayani wajib pajak	71
Tabel XXX.	Korelasi Antara Pelayanan Fiskus dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Tegallega	71
Tabel XXXI.	Uji Hipotesis Secara Parsial Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	72
Tabel XXXII.	Pernyataan responden tentang sanksi pajak sangat diperlukan agar terciptakedisiplinan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan	73
Tabel XXXIII.	Pernyataan responden tentang penerapan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua Wajib Pajak yang melakukan pelanggaran	73
Tabel XXXIV.	Pernyataan responden tentang sanksi yang diberikan kepada Wajib Pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang sudah dilakukan.....	74
Tabel XXXV.	Pernyataan responden tentang penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan dan peraturanyang berlaku	74

Tabel XXXVI.	Pernyataan responden tentang sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat.....	75
Tabel XXXVII.	Pernyataan responden tentang sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan.....	75
Tabel XXXVIII.	Pernyataan responden tentang pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana mendidik wajib pajak	76
Tabel XXXIX.	Pernyataan responden tentang sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi	76
Tabel XL.	Pernyataan responden tentang pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan	77
Tabel XLI.	Korelasi Antara Sanksi Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Tegallega	77
Tabel XLII.	Uji Hipotesis Secara Parsial Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	78
Tabel XLIII.	Pernyataan responden tentang sebagai WP, saya melakukan pembukuan atau pencatatan dengan benar	79
Tabel XLIV.	Pernyataan responden tentang sebagai WP, saya telah menghitung pajak terutang dengan benar dalam SPT masa dan tahunan	79
Tabel XLV.	Pernyataan responden tentang Saya telah menghitung dengan benar dalam mengisi SSP dan fiskus telah menghitung pajak secara pasti	80
Tabel XLVI.	Pernyataan responden tentang Saya selalu menyetor dan melaporkan SPT masa dengan tepat waktu setiap bulannya	80

Tabel XLVII.	Pernyataan responden tentang Saya tepat waktu dalam menyampaikan SPT tahunan setiap tahunnya	81
Tabel XLVIII.	Pernyataan responden tentang Saya bersedia memenuhi kewajiban atas tunggakan pajak selama ini, jika ada	81
Tabel XLIX.	Pernyataan responden tentang Saya akan membantu kelancaran proses pemeriksaan pajak bila diperiksa oleh petugas pajak	82
Tabel L.	Pernyataan responden tentang Saya bersedia memberikan data yang diperlukan dalam proses pemeriksaan pajak	82
Tabel LI.	Pernyataan responden tentang Saya masih merasa takut bila berhubungan dengan pemeriksaan pajak	83
Tabel LII.	Pernyataan responden tentang Saya tidak pernah melakukan kejahatan di bidang perpajakan	83
Tabel LIII.	Pernyataan responden tentang Saya tidak pernah mendapat sanksi atau denda pajak karena kelalaian saya	84
Tabel LIV.	Hasil Penghitungan Validitas	84
Tabel LV.	Hasil Penghitungan Reliabilitas	86
Tabel LVI.	Koefisien Korelasi.....	86
Tabel LVII.	Pengujian Secara Simultan.....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Paradigma Penelitian.....	30
Gambar 2. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Tegallega.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Kuesioner Penelitian.....	92
Lampiran B. Pengisian Jawaban Kuesioner Penelitian.....	95
Lampiran C. Output SPSS.....	97
Lampiran D. Tabel Distribusi F.....	101
Lampiran E. Tabel Distribusi t.....	102