

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pengetahuan tentang peraturan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan ketegasan sanksi perpajakan untuk meningkatkan penerimaan pajak PPh Pasal 21. Variabel independen dalam penelitian ini adalah pengetahuan tentang peraturan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan ketegasan sanksi perpajakan sedangkan variabel dependen adalah meningkatkan penerimaan pajak PPh Pasal 21. Penelitian ini menggunakan data primer dengan menyebarkan kuisioner. Kuisioner yang disebar sebanyak 35 buah kepada wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Subang dan kuisioner yang diolah sebanyak 35 buah. Sampel penelitian diambil dengan metode *convenience sampling*. Data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan tentang peraturan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh namun tidak signifikan untuk meningkatkan penerimaan pajak PPh Pasal 21 pada KPP Pratama Subang.

Kata Kunci: Pengetahuan tentang Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Ketegasan Sanksi Perpajakan, Meningkatkan Penerimaan Pajak PPh Pasal 21.

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the influences of the knowledge about taxes, quality of tax service, and strict of tax punishment to increase tax revenue Tax Article 21. Independent variables in this research is the knowledge about taxes, quality of tax service, and strict of tax punishment while the dependent variable is increase tax revenue Tax Article 21. This research used primary data with distributing questionnaires. Questionnaires were distributed as many as 35 pieces to individual tax payer in KPP Pratama Subang, and questionnaires were processed as many as 35 pieces. Research sampling were taken by convenience sampling method. Statistical analysis using multiple linear regression. The result of this research showed that the knowledge about taxes, quality of tax service, and strict of tax punishment are affect but not significant to increase tax revenue Tax Article 21 in KPP Pratama Subang.

Keyword: The knowledge about taxes, quality of tax service, strict of tax punishment, increase tax revenue Tax Article 21.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	6
BAB II. KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	7
2.1 Kajian Pustaka	7
2.1.1 Pengertian Pajak	7
2.1.2 Fungsi Pajak	9
2.1.3 Teori-teori yang Mendukung Pemungutan Pajak	11
2.1.4 Jenis Pajak	12
2.1.5 Tata Cara Pemungutan Pajak	13
2.2 Wajib Pajak Orang Pribadi	16
2.2.1 Pengertian Wajib Pajak Orang Pribadi	16
2.2.2 Hak dan Kewajiban Wajib Pajak	17

2.3 Pajak Penghasilan Pasal 21	18
2.3.1 Pemotong PPh Pasal 21	18
2.3.2 Penerima Penghasilan yang Dipotong PPh Pasal 21	19
2.3.3 Tarif Pajak PPh Pasal 21	20
2.4 Motivasi Wajib Pajak	21
2.4.1. Pengertian Motivasi	21
2.4.2 Teori Motivasi	23
2.4.3 Pengetahuan Peraturan Perpajakan	25
2.4.4 Kualitas Pelayanan Pajak	26
2.4.5 Ketegasan Sanksi Perpajakan	29
2.5 Kerangka Pemikiran	32
2.6 Hipotesis Penelitian	33
BAB III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN	34
3.1 Objek Penelitian	34
3.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	34
3.1.2 Sejarah Singkat KPP Pratama Subang	34
3.1.3 Visi, Misi, dan Nilai KPP Pratama Subang	39
3.1.4 Struktur Organisasi KPP Pratama Subang	39
3.1.5 Uraian Tugas / Deskripsi Jabatan KPP Pratama Subang	42
3.1.6 Aspek Kegiatan KPP Pratama Subang	47
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	47
3.2.1 Lokasi Penelitian	47
3.2.2 Waktu Penelitian	47
3.3 Metode Penelitian	48
3.4 Definisi Operasional Variabel	49
3.4 Metode Penentuan Responden	53
3.4.1 Populasi Penelitian	53
3.4.2 Sampel Penelitian	54
3.5 Metode Pengumpulan Data	54
3.5.1 Data Primer	54
3.5.2 Data Sekunder	55

3.6 Metode Analisis Data	55
3.6.1 Uji Statistik Deskriptif	55
3.6.2 Uji Kualitas Data	55
3.6.2.1 Uji Validitas	55
3.6.2.2 Uji Reliabilitas	56
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	57
3.6.3.1 Uji Multikolinearitas	57
3.6.3.2 Uji Heteroskedastisitas	58
3.6.3.3 Uji Normalitas	59
3.6.4 Uji Regresi Linear Berganda	60
3.6.4.1 Regresi Linier Berganda	60
3.6.4.2 Uji R ² (Koefisien Determinasi)	62
3.6.5 Uji Hipotesis	63
3.6.5.1 Uji Statistik t (Uji Signifikansi Parameter Individual)	63
3.6.5.2 Uji Statistik F (Signifikansi Simultan)	64
3.7 Teknik Pengukuran Data (Skala Likert)	66
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	67
4.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak untuk meningkatkan penerimaan pajak pph pasal 21 secara parsial	67
4.1.1 Uji Validitas	67
4.1.2 Uji Reliabilitas	71
4.1.3 Analisis Statistik Deskriptif Data Responden	72
4.1.3.1 Jenis Kelamin	72
4.1.3.2 Usia Responden	73
4.1.3.3 Tingkat Pendidikan Responden	74
4.1.3.4 Status Responden	75
4.1.3.5 Pekerjaan Responden	77
4.1.4 Analisis Deskriptif Data Penelitian	78
4.1.4.1 Variabel Pengetahuan tentang Peraturan Perpajakan (X ₁)... 79	
4.1.4.2 Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X ₂)	87

4.1.4.3 Variabel Ketegasan Sanksi Perpajakan (X_3)	95
4.1.4.4 Variabel Meningkatkan Penerimaan Pajak PPh Pasal 21 (Y)	102
4.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak untuk meningkatkan penerimaan pajak pph pasal 21 secara simultan	110
4.2.1 Uji Asumsi Klasik	110
4.2.1.1 Uji Multikolinearitas	110
4.2.1.2 Uji Heteroskedastisitas	111
4.2.1.3 Uji Normalitas Data	112
4.2.2 Regresi Linier Berganda	113
4.2.2.1 Persamaan Regresi Linier Berganda	113
4.2.2.2 Uji R^2 (Analisis Koefisien Determinasi)	115
4.2.3 Uji Hipotesis	116
4.2.3.1 Pengujian Hipotesis Simultan (Uji-F)	116
4.2.3.2 Pengujian Hipotesis Parsial (Uji-t)	117
 BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	122
5.1 Kesimpulan	122
5.2 Saran	123
5.3 Keterbatasan	123
 DAFTAR PUSTAKA	125
LAMPIRAN	128
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS	144

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Wilayah Kerja KPP Pratama Subang	36
Tabel 3.2 Distribusi Kuesioner Penelitian.....	48
Tabel 3.3 Operasional Variabel Penelitian.....	52
Tabel 3.4 Pengukuran Terhadap Variabel Independen	66
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Pengetahuan tentang Peraturan Perpajakan (X1).....	68
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pajak (X2).....	68
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Ketegasan Sanksi Perpajakan (X3).....	69
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Meningkatkan Penerimaan Pajak PPh Pasal 21 (Y).....	70
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian	71
Tabel 4.6 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	72
Tabel 4.7 Data Responden Berdasarkan Usia.....	73
Tabel 4.8 Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	74
Tabel 4.9 Data Responden Berdasarkan Status	76
Tabel 4.10 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	77
Tabel 4.11 Skor Jawaban Responden Terhadap Pengetahuan tentang Peraturan Perpajakan (X1).....	79
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan Satu	81
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan Dua	82
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan Tiga	83
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan Empat	84
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan Lima	84
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan Enam	85

Tabel 4.18	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan Tujuh	86
Tabel 4.19	Skor Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak (X2)	87
Tabel 4.20	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan Satu	89
Tabel 4.21	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan Dua	90
Tabel 4.22	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan Tiga	91
Tabel 4.23	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan Empat	92
Tabel 4.24	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan Lima	93
Tabel 4.25	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan Enam	94
Tabel 4.26	Skor Jawaban Responden Terhadap Ketegasan Sanksi Perpajakan (X3).....	95
Tabel 4.27	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan Satu	97
Tabel 4.28	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan Dua	98
Tabel 4.29	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan Tiga	99
Tabel 4.30	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan Empat	100
Tabel 4.31	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan Lima	100
Tabel 4.32	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan Enam	101
Tabel 4.33	Skor Jawaban Responden Terhadap Meningkatkan Penerimaan Pajak PPh Pasal 21 (Y).....	103
Tabel 4.34	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan Satu	104
Tabel 4.35	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan Dua	105
Tabel 4.36	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan Tiga	106
Tabel 4.37	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan Empat	107
Tabel 4.38	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan Lima	108

Tabel 4.39	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan Enam	109
Tabel 4.40	Hasil Uji Multikolinearitas.....	111
Tabel 4.41	Hasil Uji Normalitas.....	113
Tabel 4.42	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	114
Tabel 4.43	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	115
Tabel 4.44	Hasil Uji Koefisien Beta x Zero-order.....	116
Tabel 4.45	Hasil Uji Statistik F	117
Tabel 4.46	Hasil Uji Statistik t	118

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Penelitian 32
Gambar 3.1	Bagan Organisasi 41
Gambar 4.1	Responden Berdasarkan Jenis..... 73
Gambar 4.2	Responden Berdasarkan Usia 74
Gambar 4.3	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan 75
Gambar 4.4	Responden Berdasarkan Status..... 76
Gambar 4.5	Responden Berdasarkan Pekerjaan 78
Gambar 4.6	Hasil Uji Heteroskedestisitas 112
Gambar 4.7	Pengujian Hipotesis X1 (Pengetahuan tentang Peraturan Perpajakann) 119
Gambar 4.8	Pengujian Hipotesis X2 (Kualitas Pelayanan Pajak) 120
Gambar 4.9	Pengujian Hipotesis X3 (Ketegasan Sanksi Perpajakan) 121

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Kuesioner.....	128
Lampiran B Data Mentah Hasil Jawaban Responden	132
Lampiran C Hasil Perhitungan SPSS	137