

ABSTRAK

Pajak adalah penerimaan negara yang berasal dari masyarakat dan bersifat memaksa yang digunakan untuk keperluan negara. Penerimaan pajak ini akan meningkat jika wajib pajak patuh dalam membayar pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus, kesadaran perpajakan, dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Bojonagara.

Metode sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 86 orang. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan analisis validitas dan reliabilitas. Metode analisis data penelitian ini adalah regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan fiskus, kesadaran perpajakan, dan pengetahuan perpajakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata kunci: pelayanan fiskus, pengetahuan perpajakan, kesadaran perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

ABSTRACT

Tax is a revenue which derived from citizen, it is compulsory and used for the state needs. Tax revenue will be increase if the tax payers dutifully pay taxes. This research is intend to study the influence of fiskus service, awareness of paying taxes, and tax knowledge toward the individual taxpayer obedience at KPP Pratama Bandung Bojonagara.

Sample method which is used is purposive sampling with total sample of 86 people. Method for collecting data in this research is questionnaire with validity and reliability analysis. Method for analyzing data in this research is multiple linear regression.

Result shows that fiskus service, awareness of taxes, and tax knowledge simultaneously effect the awareness of individual taxpayer obedience.

Keywords: fiskus service, tax knowledge, awareness of tax, and individual taxpayer obedience

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian	4

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Pajak	5
2.2 Wajib Pajak.....	6
2.2.1 Kewajiban Wajib Pajak	6
2.2.2 Hak Wajib Pajak.....	8
2.2.3 Kesadaran Wajib Pajak.....	9
2.2.4 Kepatuhan Wajib Pajak.....	10
2.3 Pengetahuan Perpajakan	12
2.4 Pelayanan Fiskus	12
2.5 Penelitian Terdahulu.....	13
2.6 Kerangka Pemikiran	18
2.7 Pengembangan Hipotesis	
2.7.1 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	19
2.7.2 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	20
2.7.3 Pengaruh Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	20

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	
3.1.1 Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara	22

3.1.2	Struktur Organisasi.....	25
3.1.3	Uraian Jabatan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara.	26
3.2	Pengukuran Variabel dan Definisi Operasional Variabel	
3.2.1	Pengukuran Variabel.....	28
3.2.2	Definisi Operasional Variabel.....	30
3.3	Teknik Pengumpulan Data	
3.3.1	Jenis Data	32
3.3.2	Populasi dan Prosedur Penentuan Sampel	33
3.3.3	Metode Pengumpulan Data.....	34
3.4	Teknik Pengujian Data	
3.4.1	Validitas dan Reliabilitas	34
3.4.2	Uji Asumsi Klasik	36
3.4.2.1	Uji Normalitas	36
3.4.2.2	Uji Multikolinearitas	37
3.4.2.3	Uji Heteroskedastisitas	38
3.4.3	Uji Regresi Berganda	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Deskripsi Objek Penelitian	40
4.1.1	Deskripsi Kuesioner	40
4.1.2	Identifikasi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
4.1.3	Identifikasi Berdasarkan Usia	41
4.1.4	Identifikasi Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	42
4.2	Analisis Deskriptif	

4.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Pelayanan Fiskus	42
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Kesadaran Perpajakan	44
4.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Pengetahuan Perpajakan.....	45
4.2.4 Analisis Deskriptif Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	46
4.3 Hasil Penelitian	
4.3.1 Uji Validitas	47
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	49
4.4 Uji Asumsi Klasik	
4.4.1 Uji Normalitas	50
4.4.2 Uji Multikolinearitas	50
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	51
4.5 Uji Regresi Berganda	
4.5.1 Uji Regresi Linier Berganda	51
4.5.2 Uji Hipotesis H ₁ (Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi)	53
4.5.3 Uji Hipotesis H ₂ (Pengaruh Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi)	53
4.5.4 Uji Hipotesis H ₃ (Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi)	54
4.5.5 Uji Hipotesis Pengaruh Pelayanan Fiskus, Kesadaran Perpajakan, dan Pengetahuan Perpajakan secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	53
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	56

BAB V Simpulan dan Saran	
5.1 Simpulan.....	59
5.2 Keterbatasan Penelitian	60
5.3 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN.....	65
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran	18
Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	26

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pelaporan SPT Masa Orang Pribadi	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	30
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran Kuesioner	40
Tabel 4.2 Hasil Penyebaran Kuesioner Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.3 Hasil Penyebaran Kuesioner Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4.4 Hasil Penyebaran Kuesioner Berdasarkan Pendidikan Terakhir	42
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Variabel Pelayanan Fiskus.....	43
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Variabel Kesadaran Perpajakan.....	44
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Variabel Pengetahuan Perpajakan	45
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	46
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Pelayanan Fiskus	47
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel Kesadaran Perpajakan.....	47
Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel Pengetahuan Perpajakan	48
Tabel 4.12 Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	48
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas	49