

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pengetahuan tentang kualitas pelayanan fiskus, dan ketegasan sanksi perpajakan untuk meningkatkan penerimaan pajak PPh Pasal 21. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan fiskus, 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 91 buah kepada wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Soreang dan kuisioner yang diolah sebanyak 77 buah. Sampel penelitian diambil dengan metode *convenience sampling*. Data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus, dan ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh namun tidak signifikan untuk meningkatkan penerimaan pajak PPh Pasal 21 pada KPP Pratama Soreang.

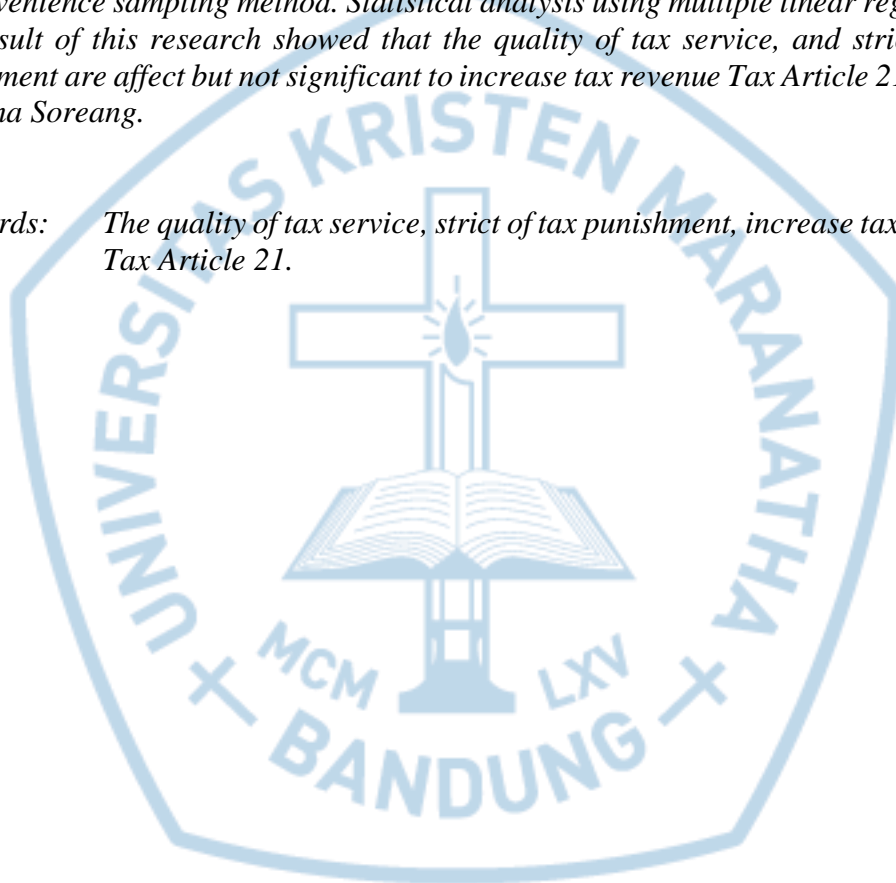
Kata kunci: Kualitas Pelayanan Fiskus, Ketegasan Sanksi Perpajakan, Meningkatkan Penerimaan Pajak PPh Pasal 21.



ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the influence of the quality of tax service, and strict of tax punishment to increase tax revenue Tax Article 21. Independent variables in this research is the 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 man as 91 pieces to individual tax player in KPP Pratama Soreang, and questionnaires were processed as many as 77 pieces. Research sampling were taken by convenience sampling method. Statistical analysis using multiple linear regression. The result of this research showed that the quality of tax service, and strict of tax punishment are affect but not significant to increase tax revenue Tax Article 21 in KPP Pratama Soreang.

Keywords: *The quality of tax service, strict of tax punishment, increase tax revenue Tax Article 21.*



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II: LANDASAN TEORI	
2.1 Kajian Pustaka	7
2.1.1 Definisi Pajak	7
2.1.2 Fungsi Pajak	12
2.1.3 Sistem Pemungutan Pajak	13
2.1.4 <i>Self Assessment System</i>	16
2.1.4.1 Pengertian <i>Self Assessment System</i>	16
2.1.4.2 Pemahaman Pelaksanaan <i>Self-Assessment</i>	17
2.1.5 Subjek Pajak	18
2.1.6 Objek Pajak	22
2.1.7 Tarif Pajak	26
2.1.8 Pajak Penghasilan	27
2.1.9 Objek Pajak Penghasilan	29
2.1.10 Pajak Penghasilan Pasal 21	31
2.1.10.1 Pemotong Pajak Penghasilan Pasal 21	33
2.1.10.2 Wajib Pajak Penghasilan Pasal 21	35
2.1.10.3 Tidak Termasuk Wajib Pajak Penghasilan Pasal 21	36
2.1.10.4 Objek Pajak Penghasilan Pasal 21	37
2.1.10.5 Penghasilan yang Dikecualikan dari Pengenaan Pajak Penghasilan Pasal 21	40
2.1.11 Wajib Pajak Efektif	41

2.1.12 Surat Pemberitahuan (SPT)	43
2.1.12.1 Definisi Surat Pemberitahuan (SPT)	43
2.1.12.2 Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT)	44
2.1.12.3 Prosedur Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT)	45
2.1.12.4 Pembetulan Surat Pemberitahuan (SPT)	46
2.1.12.5 Batas Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) .	49
2.1.12.6 Perpanjangan Jangka Waktu Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT)	49
2.1.12.7 Pengecualian Sanksi Administrasi Berupa Denda Karena Tidak Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT)	50
2.1.12.8 Sanksi Adminstrasi dan Sanksi Pidana Sehubungan dengan Surat Pemberitahuan (SPT).	51
2.1.13 Pajak Penghasilan Orang Pribadi	52
2.1.14 Pajak Daerah	53
2.1.14.1 Pengertian Pajak Daerah	53
2.1.14.2 Jenis Pajak Daerah	54
2.1.15 Pengelompokan Pajak	55
2.1.16 Agresivitas Pajak	57
2.1.17 Penghasilan Tidak Kena Pajak	58
2.1.18 Penerimaan Pajak	65
2.1.19 Faktor-Faktor Eksternal yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak	72
2.1.19.1 Pertumbuhan Ekonomi	73
2.1.19.2 Inflasi	75
2.1.19.3 Investasi	76
2.1.20 Kualitas Pelayanan Fiskus	79
2.1.20.1 Kompetensi <i>Account Representative</i>	86
2.1.20.2 Karakteristik Kualitas Pelayanan	88
2.1.21 Ketegasan Sanksi Perpajakan	89
2.1.22 Sanksi Administrasi	89
2.1.22.1 Jenis Sanksi Administrasi	90
2.1.23 Sanksi Pidana	91
2.1.24 Indikator Sanksi Pajak	92
2.1.25 Sanksi Pajak Menurut Undang-Undang	92
2.2 Kerangka Pemikiran	104
2.3 Pengembangan Hipotesis	106

BAB III: METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	107
3.1.1 Sejarah Singkat	108
3.1.2 Visi Dan Misi	109
3.1.3 Bidang Usaha	110

3.1.4 Struktur Organisasi	110
3.1.5 Kedudukan, Tugas, Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang	113
3.1.6 Tabel Wilayah Kerja	115
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	121
3.2.1 Populasi	121
3.2.2 Sampel	121
3.3 Metode Penelitian	122
3.4 Definisi Operasional Variabel	123
3.5 Metode Penentuan Responden	127
3.5.1 Populasi Penelitian	127
3.5.2 Sampel Penelitian	127
3.6 Metode Pengumpulan Data	128
3.6.1 Data Primer	128
3.6.2 Data Sekunder	129
3.7 Metode Analisis Data	129
3.7.1 Uji Statistik Deskriptif	129
3.7.2 Uji Kualitas Data	129
3.7.2.1 Uji Validitas Menggunakan Korelasi Bivariate Pearson	129
3.7.2.2 Uji Reliabilitas	131
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	133
3.7.3.1 Uji Multikolinearitas	133
3.7.3.2 Uji Heteroskedastisitas	134
3.7.3.3 Uji Normalitas	135
3.7.4 Uji Regresi Linier Berganda	137
3.7.4.1 Regresi Linier Berganda	137
3.7.4.2 Uji R ² (Koefisien Determinasi)	140
3.7.5 Uji Hipotesis	142
3.7.5.1 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)	142
3.7.5.2 Uji Statistik F (Signifikansi Simultan)	144
3.8 Teknik Pengukuran Data	146

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Besarnya Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Ketegasan Sanksi Pajak dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak PPh Pasal 21 pada KPP Pratama Soreang	148
4.1.1 Analisis Statistik Deskriptif Data Responden	148
4.1.1.1 Jenis Kelamin	148
4.1.1.2 Usia Responden	150
4.1.1.3 Tingkat Pendidikan Responden	151
4.1.1.4 Status Responden	152
4.1.2 Analisis Deskriptif Data Penelitian	153

4.1.2.1 Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X1)	154
4.1.2.2 Variabel Ketegasan Sanksi Pajak (X2)	161
4.1.2.3 Variabel Meningkatkan Penerimaan Pajak PPh Pasal 21 (Y)	167
4.1.3 Uji Instrumen	174
4.1.3.1 Uji Validitas	174
4.1.3.2 Reliabilitas	177
4.1.4 Uji Asumsi Klasik	178
4.1.4.1 Uji Normalitas	178
4.1.4.2 Uji Multikolinearitas	178
4.1.4.3 Uji Heteroskedastisitas	179
4.1.5 Uji Regresi Linier Berganda	181
4.1.6 Uji R ² (Koefisien Determinasi)	183
4.1.7 Pengujian Hipotesis Simultan (Uji – F)	184
4.2 Besarnya Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Ketegasan Sanksi Pajak dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak PPh Pasal 21 pada KPP Pratama Soreang Secara Parsial	186
4.2.1 Pengujian Hipotesis Parsial (Uji – t)	186
BAB V : SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	189
5.2 Keterbatasan dan Saran	190
5.2.1 Keterbatasan	190
5.2.2 Saran	191
5.2.2.1 Untuk Peneliti Selanjutnya	191
5.2.2.2 Untuk KPP Pratama Soreang	191
DAFTAR PUSTAKA	193
LAMPIRAN	196
RIWAYAT HIDUP	218

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar Struktur Organisasi	113
Gambar 4.1 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	149
Gambar 4.2 Persentase Responden Berdasarkan Usia	151
Gambar 4.3 Persentase Status Responden	153
Gambar Interval Pernyataan Kualitas Pelayanan Fiskus (X1)	155
Gambar Interval Pernyataan Ketegasan Sanksi Pajak (X2)	162
Gambar Interval Pernyataan Meningkatkan Penerimaan Pajak PPh Pasal 21	168
Gambar 4.4 Pengujian Hipotesis X1 (Kualitas Pelayanan Fiskus)	187
Gambar 4.5 Pengujian Hipotesis X2 (Ketegasan Sanksi Pajak)	188



DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel Wilayah Kerja		115
Tabel Operasional Variabel		126
Tabel Skala Likert		147
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	148
Tabel 4.2	Usia Responden	150
Tabel 4.3	Pendidikan Responden	151
Tabel 4.4	Status Responden	152
Tabel 4.5	Skor Jawaban Responden Terhadap Item-Item Pernyataan Pada Variabel Kualitas Pelayanan Fisku (X1)	154
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan “Fasilitas yang Modern dan Terawat Baik pada KPP Telah Memudahkan Jalur Pembayaran Wajib Pajak	156
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan “Fiskus Terampil dalam Menghitung Jumlah Pajak Terutang Sehingga Memberikan Kemudahan bagi Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajibannya	157
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan “Fiskus Melakukan Tugasnya dengan Sopan dan Ramah dalam Membimbing Wajib Pajak ketika Melakukan Kewajiban Perpajakannya Sehingga Wajib Pajak Merasa Nyaman dalam Melakukan Kewajibannya	158
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan “Fiskus Memberikan Jawaban dengan Jelas dan Sabar Terhadap Setiap Pertanyaan Wajib Pajak Seputas Membayar Kewajibannya	159
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan “Pelayanan Administrasi Dilakukan dengan Cepat dan Tepat (Birokasi Lancar/ Tidak Berbelit-belit)	160
Tabel 4.11	Skor Jawaban Responden Terhadap Item-Item Pernyataan Variabel Ketegasan Sanksi Pajak (X2)	161
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan Pengenaan Sanksi Harus dilaksanakan dengan Tegas kepada Semua Wajib Pajak yang Melakukan Pelanggaran Tanpa Toleransi	163
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan Penerapan Sanksi Pajak Harus Sesuai dengan Ketentuan dan Peraturan Undang-Undang Perpajakan Sehingga Membantu Meningkatkan Kepercayaan Wajib Pajak	164
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan Pengenaan Sanksi yang Cukup Berat Dapat Mendidik Wajib Pajak Untuk Selalu Melaporkan SPTnya	165

Tabel 4.15	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan Sanksi Pajak Sangat diperlukan Agar Tercipta Kedisiplinan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan	166
Tabel 4.16	Skor Jawaban Responden Terhadap Item-Item Pernyataan Variabel Meningkatkan Penerimaan Pajak PPh Pasal 21 (Y)	167
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan Adanya Perbaikan Kualitas Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak	169
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan Sistem Informasi Teknologi yang Semakin Sempurna	170
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan Meningkatkan Kegiatan Intensifikasi dan Eskensifikasi Pajak	171
Tabel 4.20	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan Meningkatkan Kesadaran Masyarakat akan Kewajiban Perpajakannya Melalui Penyuluhan dan Sosialisasi	172
Tabel 4.21	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan Penyempurnaan Sistem Administrasi Perpajakan	173
Tabel 4.22	Hasil Uji Kecukupan Sampel	174
Tabel 4.23	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X1)	175
Tabel 4.24	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Ketegasan Sanksi Pajak (X2)	175
Tabel 4.25	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Meningkatkan Penerimaan Pajak PPh Pasal 21 (Y)	176
Tabel 4.26	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel dengan Kriteria $KMO \geq 0,50$	176
Tabel 4.27	Hasil Uji Reliabilitas Variabel	177
Tabel 4.28	Hasil Uji Normalitas	178
Tabel 4.29	Hasil Uji Multikolinearitas	179
Tabel 4.30	Hasil Uji Heteroskedastisitas	180
Tabel 4.31	Hasil Uji Scatterplot	180
Tabel 4.32	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	181
Tabel 4.33	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	183
Tabel 4.34	Hasil Uji Koefisien Beta x Zero – order	184
Tabel 4.35	Hasil Pengujian Hipotesis Simultan (Uji – F)	185
Tabel 4.36	Hasil Pengujian Hipotesis Parsial (Uji – t)	186

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Surat Keterangan Penelitian	196
Kuesioner	197
Hasil Kuesioner Variabel X1, X2, dan Y	202
Lampiran Jenis Kelamin Responden	206
Lampiran Umur Responden	206
Lampiran Tingkat Pendidikan Responden	207
Lampiran Status Responden	207
Lampiran Kecukupan Sampel	207
Lampiran Validitas dan Realibilitas	208
Lampiran Realibilitas X1	208
Lampiran Realibilitas X2	209
Lampiran Realibilitas Y	210
Lampiran Uji Normalitas	211
Lampiran Uji Multikolinearitas	211
Lampiran Uji Heteroskedastisitas	212
Lampiran <i>Scatterplot</i>	212
Lampiran Validitas X1	213
Lampiran Validitas X2	214
Lampiran Validitas Y	215
Lampiran Uji Regresi Linear Berganda	216
Lampiran Uji R ² (Koefisien Determinasi)	216
Lampiran Uji Koefisien Beta x Zero – Order	216
Lampiran Pengujian Simultan (Uji – F)	217