

ABSTRAK

Penelitian ini berangkat dari fenomena yang menunjukkan bahwa sangat sedikit sekali wajib pajak yang memiliki NPWP (11% atau 27 juta), lalu yang menyetorkan SPT hanya 10 juta orang, dan yang membayar hanya 100.000 saja yang melakukan pembayaran ke kantor pajak. Agar pendapatan negara dari pajak dapat memenuhi target yang ditetapkan, pemerintah Indonesia pada tahun 2013 mengeluarkan peraturan pajak untuk Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) lewat PP No.46 Tahun 2013. Dikeluarkannya peraturan tersebut karena sumbangan besar UMKM terhadap PDB Indonesia. Namun, setelah penerapan PP No.46 tersebut, ternyata tidak meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM. Tercatat hanya baru 7% pajak UMKM yang terelisasi. Salah satu penyebab utama adalah berkaitan dengan persepsi keadilan pajak yang mengharuskan UMKM dikenai pajak. Salah satunya karena tidak mencerminkan kemampuan membayar. Selain keadilan, ada juga pelayanan petugas pajak. Dari data ditahun 2014-2015 terdapat 196 pengaduan berkaitan dengan pelayanan perpajakan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh persepsi keadilan pajak dan pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Bandung Bojonagara. Objek pada penelitian ini adalah persepsi keadilan pajak, pelayanan petugas pajak, dan kepatuhan wajib pajak UMKM. Subjek pada penelitian ini adalah wajib pajak yang menjalankan kegiatan UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Bojonagara. Teknik pengambilan sampel adalah non-probabilitas dengan metode *purposive sampling* dengan kriteria adalah wajib pajak UMKM. Jumlah sampel yang diambil adalah 70 (di lapangan yang diambil adalah 71 responden). Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian ini adalah secara parsial (1) terdapat pengaruh persepsi keadilan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Bojonagara, (2) terdapat pengaruh pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Bojonagara. Secara simultan terdapat pengaruh persepsi keadilan pajak dan pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Bandung Bojonagara. Penelitian ini dapat membantu direktorat pajak untuk mengevaluasi dan meningkatkan keadilan dalam peraturan pajak untuk UMKM serta meningkatkan pelayanan petugas pajak terhadap wajib pajak UMKM.

Kata kunci: persepsi keadilan pajak, pelayanan petugas pajak, kepatuhan wajib pajak UMKM.

ABSTRACT

This research departs from the phenomenon which shows that very few taxpayers have NPWP (11% or 27 million), then who pay SPT only 10 million people, and who pay only 100,000 who make payment to the tax office. In order for the country's income from taxes to meet the targets set, the government of Indonesia in 2013 issued a tax regulation for Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) through PP No.46 Year 2013. The release of these regulations due to a large contribution of MSMEs to Indonesia's GDP. However, after the application of PP No.46, it did not improve the compliance of taxpayers MSMEs. Only 7% of the total MSMEs taxes are realized. One of the main causes is related to the perception of tax justice which requires MSMEs to be taxed. One of them because it does not reflect the ability to pay. In addition to justice, there is also the service of tax officials. From the data from 2014-2015 there are 196 complaints related to the tax service. The purpose of this study was to examine the effect of perception of tax justice and tax officer service on taxpayer compliance of MSMEs in KPP Pratama Bandung Bojonagara. Objects in this study is the perception of tax justice, service tax officers, and taxpayer compliance MSMEs. Subjects in this study are taxpayers who run MSMEs activities listed in KPP Pratama Bandung Bojonagara. Sampling technique is non-probability with purposive sampling method with criterion is taxpayer of MSMEs. The number of samples taken is 70 (in the field taken is 71 respondents). Data analysis method used in this research is multiple linear regression. The result of this research is partially (1) there is influence of perception of justice of tax to compliance of taxpayer of MSMEs at KPP Pratama Bojonagara, (2) there is influence of tax officer service to compliance of MSMEs taxpayer in KPP Pratama Bojonagara. Simultaneously there is influence of perception of justice of tax and service of tax officer to compliance of taxpayer of MSMEs at KPP Pratama Bandung Bojonagara. This research can assist the tax directorate to evaluate and improve justice in the tax rules for MSMEs and improve the service tax officers against the MSMEs taxpayers.

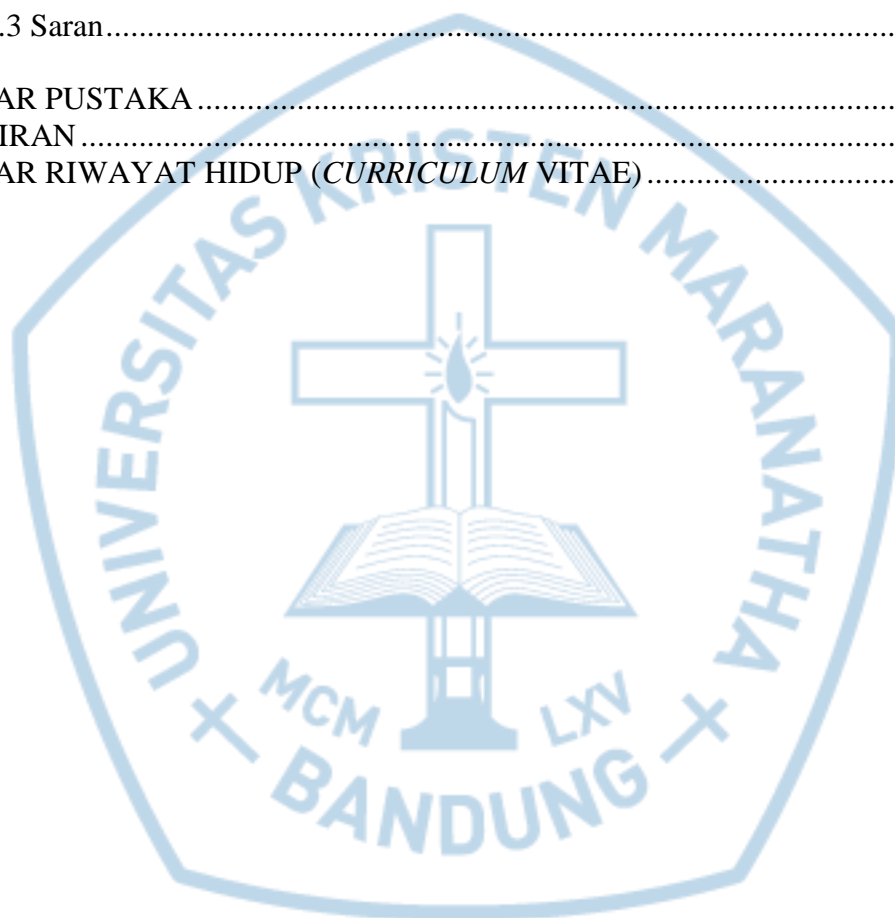
Keywords: perception of tax justice, service tax officer, taxpayer compliance UMKM.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iii
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Kajian Pustaka	9
2.1.1 Teori Yang Relevan	9
2.1.1.1 Definisi Pajak	9
2.1.1.2 Syarat Pemungutan	9
2.1.1.3 Fungsi Pajak	10
2.1.1.4 Jenis-Jenis Pajak	11
2.1.1.5 Tata Cara Pemungutan Pajak	13
2.1.1.6 Sistem Pemungutan Pajak	14
2.1.1.7 Tarif Pajak	15
2.1.1.8 Pengertian UMKM	16
2.1.1.9 Pajak Untuk UMKM	18
2.1.1.10 Persepsi Keadilan Pajak	22
2.1.1.11 Asas-Asas dalam Keadilan Pajak	25
2.1.1.12 Indikator Keadilan Pajak	27
2.1.1.13 Pelayanan Petugas Pajak	27
2.1.1.14 Indikator Pelayanan Petugas Pajak	28
2.1.1.15 Kepatuhan Wajib Pajak	29
2.1.1.16 Jenis Kepatuhan Wajib Pajak	30
2.1.1.17 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak	31
2.2 Penelitian Terdahulu	32
2.3 Rerangka Pemikiran	36

2.4 Pengembangan Hipotesis.....	37
2.5 Model Penelitian	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Objek Penelitian dan Subjek Penelitian	39
3.2 Jenis Penelitian	39
3.3 Tempat Penelitian.....	40
3.3.1 Sejarah KPP Pratama Bojonagara.....	40
3.3.2 Struktur Organisasi KPP Pratama Bojonagara.....	41
3.3.3 Uraian Tugas pada KPP Pratama Bojonagara.....	43
3.2 Populasi dan Sampel	46
3.2.1 Populasi	46
3.2.2 Sampel.....	46
3.3 Teknik Pengambilan Sampel	46
3.4 Definisi Operasional Variabel	48
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	51
3.6 Teknik Analisis Data.....	53
3.6.1 Uji Instrumen	53
3.6.1.1 Uji Validitas.....	53
3.6.1.2 Uji Reliabilitas	54
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	54
3.6.2.1 Uji Normalitas.....	55
3.6.2.2 Uji Multikolinearitas	55
3.6.2.3 Uji Heterokedastisitas	56
3.6.3 Uji Hipotesis.....	56
3.6.3.1 Analisis Deskriptif	56
3.6.3.2 Uji Parsial (F)	57
3.6.3.3 Uji Simultan (t)	58
3.6.3.4 Analisis Regresi Sederhana dan Berganda	59
3.6.3.5 Uji Koefisien Korelasi.....	60
3.6.3.6 Uji Koefisien Determinasi.....	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	62
4.1 Pengaruh persepsi keadilan pajak dan pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang melakukan kegiatan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah atau UMKM di KPP Pratama Bandung Bojonagara secara parsial	62
4.1.1 Karakteristik Responden	62
4.1.2 Hasil Pengujian Instrumen	83
4.1.2.1 Hasil Uji Validitas.....	83
4.1.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	85
4.1.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	86
4.1.3.1 Hasil Uji Normalitas	86
4.1.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas	87
4.1.3.3 Hasil Uji Heterokedastisitas	88

4.1.4 Hasil Pengujian Hipotesis	89
4.1.4.1 Hasil Pengujian Hipotesis Pertama	89
4.1.4.2 Hasil Pengujian Hipotesis Kedua.....	93
4.2 Pengaruh persepsi keadilan pajak dan pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Bojonagara secara simultan	96
 BAB V PENUTUP	 102
5.1 Kesimpulan	102
5.2 Keterbatasan Penelitian	103
5.3 Saran.....	104
 DAFTAR PUSTAKA	 106
LAMPIRAN	109
DAFTAR RIWAYAT HIDUP (<i>CURRICULUM VITAE</i>)	134



DAFTAR GAMBAR

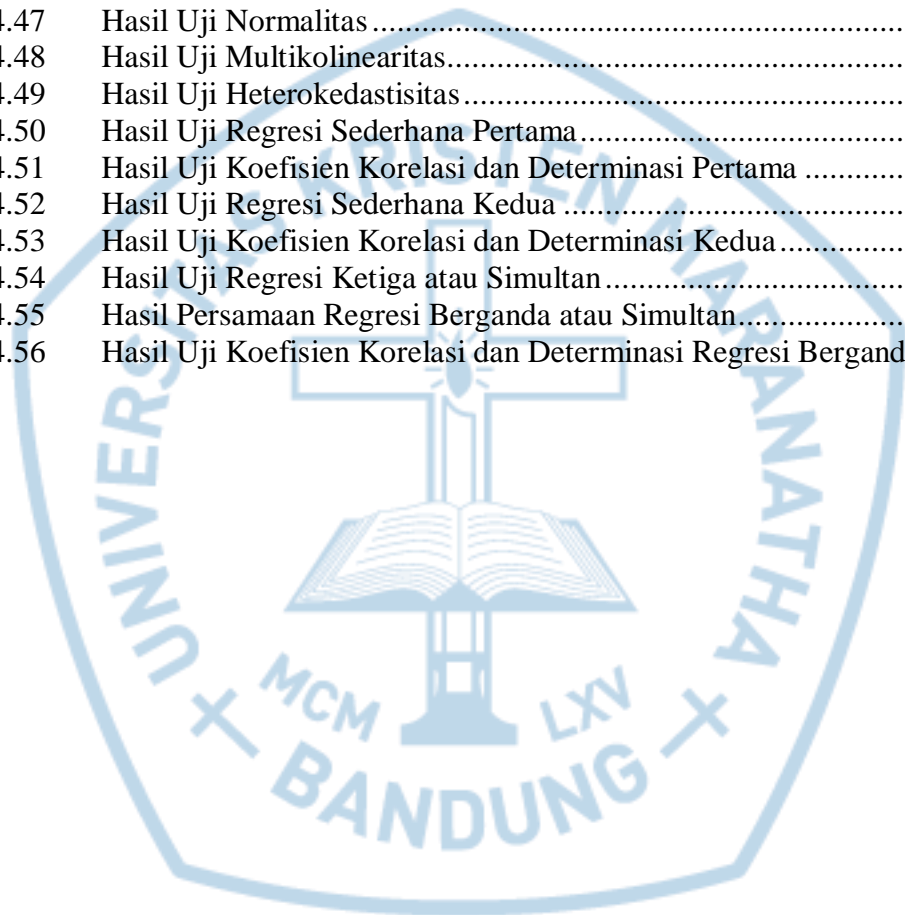
	Halaman
Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran	36
Gambar 2.2 Model Penelitian.....	38
Gambar 3.1 Gambar Struktur Organisasi KPP Pratama Bandung Bojonagara.....	42



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu32
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel 49
Tabel 3.2	Skala Likert52
Tabel 3.3	Koefisien Korelasi60
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin62
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Usia.....63
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Lama Mengelola UMKM63
Tabel 4.4	Hasil Jawaban Pernyataan Keadilan Pajak 164
Tabel 4.5	Hasil Jawaban Pernyataan Keadilan Pajak 264
Tabel 4.6	Hasil Jawaban Pernyataan Keadilan Pajak 365
Tabel 4.7	Hasil Jawaban Pernyataan Keadilan Pajak 465
Tabel 4.8	Hasil Jawaban Pernyataan Keadilan Pajak 566
Tabel 4.9	Hasil Jawaban Pernyataan Keadilan Pajak 667
Tabel 4.10	Hasil Jawaban Pernyataan Keadilan Pajak 767
Tabel 4.11	Hasil Jawaban Pernyataan Keadilan Pajak 868
Tabel 4.12	Hasil Jawaban Pernyataan Keadilan Pajak 968
Tabel 4.13	Hasil Jawaban Pernyataan Keadilan Pajak 1069
Tabel 4.14	Hasil Jawaban Pernyataan Pelayanan Petugas Pajak 1.....69
Tabel 4.15	Hasil Jawaban Pernyataan Pelayanan Petugas Pajak 2.....70
Tabel 4.16	Hasil Jawaban Pernyataan Pelayanan Petugas Pajak 3.....70
Tabel 4.17	Hasil Jawaban Pernyataan Pelayanan Petugas Pajak 4.....71
Tabel 4.18	Hasil Jawaban Pernyataan Pelayanan Petugas Pajak 5.....71
Tabel 4.19	Hasil Jawaban Pernyataan Pelayanan Petugas Pajak 6.....72
Tabel 4.20	Hasil Jawaban Pernyataan Pelayanan Petugas Pajak 7.....72
Tabel 4.21	Hasil Jawaban Pernyataan Pelayanan Petugas Pajak 8.....73
Tabel 4.22	Hasil Jawaban Pernyataan Pelayanan Petugas Pajak 9.....73
Tabel 4.23	Hasil Jawaban Pernyataan Pelayanan Petugas Pajak 10.....74
Tabel 4.24	Hasil Jawaban Pernyataan Pelayanan Petugas Pajak 11.....74
Tabel 4.25	Hasil Jawaban Pernyataan Pelayanan Petugas Pajak 12.....75
Tabel 4.26	Hasil Jawaban Pernyataan Pelayanan Petugas Pajak 13.....75
Tabel 4.27	Hasil Jawaban Pernyataan Pelayanan Petugas Pajak 14.....76
Tabel 4.28	Hasil Jawaban Pernyataan Pelayanan Petugas Pajak 15.....76
Tabel 4.29	Hasil Jawaban Pernyataan Pelayanan Petugas Pajak 16.....77
Tabel 4.30	Hasil Jawaban Pernyataan Pelayanan Petugas Pajak 17.....77
Tabel 4.31	Hasil Jawaban Pernyataan Pelayanan Petugas Pajak 18.....77
Tabel 4.32	Hasil Jawaban Pernyataan Pelayanan Petugas Pajak 19.....78
Tabel 4.33	Hasil Jawaban Pernyataan Pelayanan Petugas Pajak 20.....78
Tabel 4.34	Hasil Jawaban Pernyataan Kepatuhan Wajib Pajak 179
Tabel 4.35	Hasil Jawaban Pernyataan Kepatuhan Wajib Pajak 279
Tabel 4.36	Hasil Jawaban Pernyataan Kepatuhan Wajib Pajak 380

Tabel 4.37	Hasil Jawaban Pernyataan Kepatuhan Wajib Pajak 4	80
Tabel 4.38	Hasil Jawaban Pernyataan Kepatuhan Wajib Pajak 5	81
Tabel 4.39	Hasil Jawaban Pernyataan Kepatuhan Wajib Pajak 6	81
Tabel 4.40	Hasil Jawaban Pernyataan Kepatuhan Wajib Pajak 7	81
Tabel 4.41	Hasil Jawaban Pernyataan Kepatuhan Wajib Pajak 8	82
Tabel 4.42	Hasil Jawaban Pernyataan Kepatuhan Wajib Pajak 9	82
Tabel 4.43	Hasil Jawaban Pernyataan Kepatuhan Wajib Pajak 10	83
Tabel 4.44	Hasil Tabel KMO	83
Tabel 4.45	Hasil Uji Validitas	84
Tabel 4.46	Hasil Uji Reliabilitas.....	86
Tabel 4.47	Hasil Uji Normalitas	87
Tabel 4.48	Hasil Uji Multikolinearitas.....	88
Tabel 4.49	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	89
Tabel 4.50	Hasil Uji Regresi Sederhana Pertama.....	90
Tabel 4.51	Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Determinasi Pertama	91
Tabel 4.52	Hasil Uji Regresi Sederhana Kedua	94
Tabel 4.53	Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Determinasi Kedua.....	95
Tabel 4.54	Hasil Uji Regresi Ketiga atau Simultan.....	98
Tabel 4.55	Hasil Persamaan Regresi Berganda atau Simultan.....	99
Tabel 4.56	Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Determinasi Regresi Berganda	100



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A	Kuesioner 109
Lampiran B	Hasil Uji Validitas 115
Lampiran C	Hasil Uji Reliabilitas..... 117
Lampiran D	Hasil Uji Normalitas 118
Lampiran E	Hasil Uji Multikolinearitas..... 119
Lampiran F	Hasil Uji Heterokedastisitas 120
Lampiran G	Hasil Uji Regresi 121
Lampiran H	Peraturan Pemerintah No.46 Tahun 2013 123
Lampiran I	Contoh Pengisian dan Bentuk SPT Masa UMKM 127
Lampiran J	Surat Edaran Direktur Jendral Pajak Nomor:SE-84/PJ/2011 128

