

ABSTRACT

This study aims to examine strategy of tax service, dissemination and law enforcement influence on individual taxpayer compliance. Andreoni (1998) and Fjdstad (2004) reveals that the tax service positively affect individual taxpayer compliance, then Prahastuti and Dalimunthe (2010) revealed that the postitively influence of dissemination of tax on taxpayer compliance in taxation obligations. Research conducted by Jatmiko (2006) reveal that the Taxpayer attitudes toward law enforcement (including penalty) postitively influence on compliance.

The research was conducted by questionnaire survey method in 50 individual taxpayer listed on KPP Pratama Cianjur and interviews to the individual taxpayer. Multiple Linear Regression was used to identify the research variables (strategy of tax service, dissemination and law enforcement).

The results showed that strategy of tax service, dissemination and law enforcement significantly affect individual taxpayers compliance in KPP Pratama Cianjur.

Keywords: . tax service, dissemination, law enforcement and tax compliance

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah strategi pelayanan, penyuluhan dan penegakan hukum berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Andreoni (1998) dan Fjdstad (2004) mengungkapkan bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, kemudian Prahastuti dan Dalimunthe (2010) mengungkapkan bahwa penyuluhan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian yang dilakukan oleh Jatmiko (2006) menyatakan bahwa sikap Wajib Pajak terhadap penegakan hukum (meliputi sanksi denda) berpengaruh positif terhadap kepatuhan

Penelitian dilakukan dengan dengan metode survei kuesioner pada 50 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Cianjur dan wawancara kepada Wajib Pajak Orang Pribadi mengenai masalah yang sedang diteliti. Analisis Regresi Linear Berganda digunakan untuk mengidentifikasi variabel-variabel penelitian (strategi pelayanan, penyuluhan dan penegakan hukum)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan, penyuluhan dan penegakan hukum berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Cianjur .

Kata kunci: pelayanan, penyuluhan, penegakan hukum, kepatuhan Wajib Pajak.

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang Penelitian	1
1.2 Indentifikasi Masalah	14
1.3 Pembatasan Masalah	14
1.4 Tujuan Penelitian	15
1.5 Kegunaan Penelitian	16
1.6 Sistematika Penulisan	16

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka	18
2.1.1 Definisi Perpajakan	18
2.1.2 Fungsi Pajak	19
2.1.3 Syarat Pemungutan Pajak	20
2.1.4 Pengelompokan Pajak	21
2.1.5 Sistem Pemungutan Pajak	22
2.1.6 Sanksi Perpajakan	23
2.1.7 Reformasi Perpajakan	24
2.1.8 Reformasi Administrasi Perpajakan	26
2.1.9 Pemahaman Tentang Sistem Administrasi Perpajakan Modern	30
2.1.10 Definisi Pelayanan	34
2.1.11 Aspek Pelayanan	35
2.1.12 Pelayanan Publik	36
2.1.13 Hakikat Pelayanan Publik	37
2.1.14 Asas Pelayanan Publik	37
2.1.15 Pelayanan Prima	38
2.1.16 Pelayanan Prima dan Pelayanan Publik	38
2.1.17 Definisi Penyuluhan	40
2.1.18 Definisi Penegakan Hukum	42
2.1.19 Definisi Kepatuhan Wajib Pajak	43
2.1.20 Kriteria Wajib Pajak Patuh	45

2.1.21. Wajib Pajak Patuh	47
2.1.22. Pencabutan Wajib Pajak Patuh	48
2.2 Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu	48
 BAB III KERANGKA PEMIKIRAN, MODEL, DAN HIPOTESIS PENELITIAN	
3.1 Kerangka Pemikiran	51
3.2 Model Penelitian	56
3.3 Hipotesis Penelitian	56
 BAB IV METODE PENELITIAN	
4.1 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	58
4.2 Subjek dan Objek Penelitian	59
4.3 Metode Penelitian	60
4.3.1 Metode Penelitian yang Digunakan	60
4.3.2 Teknik Analisis Data	61
4.4 Definisi, Operasionalisasi, dan Pengukuran Variabel	68
 BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
5.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur	72
5.2 Analisis Deskriptif penelitian	74

5.2.1 Hasil Penelitian Deskriptif	75
5.2.1.1 Penilaian Responden Mengenai Strategi Pelayanan	76
5.2.1.2 Penilaian Responden Mengenai Strategi Penyuluhan	81
5.2.1.3 Penilaian Responden Mengenai Strategi Penegakan Hukum	83
5.2.2 Hasil Penelitian Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak	84
5.3 Hasil Penelitian Statistik	88
5.3.1 Hasil Pengujian Asumsi Klasik	88
5.3.2 Validitas dan Reliabilitas	89
5.3.2.1 Uji Validitas	89
5.3.2.2 Uji Reliabilitas	94
5.3.2.3 Analisis Regresi Linear Berganda	95
5.3.4 Analisa Korelasi <i>Product Moment</i> dari <i>Pearson</i>	97
5.3.5 Koefisien Determinasi (K_d)	99
5.3.6 Menghitung K_r	103
5.3.7 Hasil Pengujian Hipotesis dan penarikan kesimpulan	104
5.4 Pembahasan Hasil Penelitian	106
5.4.1 Pengaruh Strategi Pelayanan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur	106
5.4.2 Pengaruh Strategi Penyuluhan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur	108

5.4.3 Pengaruh Strategi Penegakan Hukum terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur	109
5.4.4 Pengaruh Strategi Pelayanan, Penyuluhan dan Penegakan Hukum terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur	111

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	112
6.2 Saran	114

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR ISTILAH

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Tabel Penerimaan Pajak tahun 2005 sampai dengan 2009	1
Tabel 1.2 Tabel APBN tahun 2005 sampai dengan 2009	1
Tabel 1.3 <i>Tax Ratio</i> di Indonesia Tahun 2005 sampai dengan 2009 (dalam triliun Rupiah)	6
Tabel 1.4 <i>Tax ratio</i> di Negara Asean	6
Tabel 1.5 Penelitian Mengenai Pelayanan, Penyuluhan dan Penegakan Hukum Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Menurut Para Peneliti Terdahulu	11
Tabel 4.1 Derajat Tingkat Hubungan Antar Variabel	66
Tabel 4.2 Operasionalisasi Variabel X	69
Tabel 4.3 Operasionalisasi Variabel Y	70
Tabel 5.1 Rekapitulasi Hasil yang Dicapai Masing-masing Variabel	75
Tabel 5.2 Kategori Penilaian	75
Tabel 5.3 Perbandingan Skor Aktual dan Skor Ideal Subvariabel Teknologi Informasi dan Sistem Informasi	77

Tabel 5.4 Perbandingan Skor Aktual dan Skor Ideal Subvariabel SDM	79
Tabel 5.5 Perbandingan Skor Aktual dan Skor Ideal Subvariabel Penyuluhan Aktif	81
Tabel 5.6 Perbandingan Skor Aktual dan Skor Ideal Subvariabel Penyuluhan Pasif	82
Tabel 5.7 Perbandingan Skor Aktual dan Skor Ideal Subvariabel Keadilan Penegakan Hukum	83
Tabel 5.8 Perbandingan Skor Aktual dan Skor Ideal Subvariabel Ketepatan Penghitungan Pajak dan Pendaftaran Diri Wajib Pajak	85
Tabel 5.9 Perbandingan Skor Aktual dan Skor Ideal Subvariabel Ketepatan Waktu Pelaporan SPT	86
Tabel 5.10 Perbandingan Skor Aktual dan Skor Ideal Subvariabel Ketepatan Waktu Penyeteran Pajak Terutang	87
Tabel 5.11 Hasil Pengujian Multikolinearitas	89
Tabel 5.12 Hasil Pengujian Validitas Variabel X1 (Strategi Pelayanan) Subvariabel teknologi informasi dan sistem informasi	90

Tabel 5.13 Hasil Pengujian Validitas Variabel X1 (Strategi Pelayanan) Subvariabel sumber daya manusia	91
Tabel 5.14 Hasil Pengujian Validitas Variabel X2 (Strategi Penyuluhan) Subvariabel penyuluhan aktif	91
Tabel 5.15 Hasil Pengujian Validitas Variabel X2 (Strategi Penyuluhan) Subvariabel penyuluhan pasif	92
Tabel 5.16 Hasil Pengujian Validitas Variabel X3 (Strategi Penegakan Hukum) Subvariabel keadilan penegakan hukum	92
Tabel 5.17 Hasil Pengujian Validitas Variabel Y (Kepatuhan Wajib Pajak) Subvariabel ketepatan penghitungan pajak dan pendaftaran diri Wajib Pajak	93
Tabel 5.18 Hasil Pengujian Validitas Variabel Y (Kepatuhan Wajib Pajak) Subvariabel ketepatan waktu pelaporan SPT	93
Tabel 5.19 Hasil Pengujian Validitas Variabel Y (Kepatuhan Wajib Pajak) Subvariabel ketepatan waktu pelaporan SPT	93
Tabel 5.20 Hasil Pengujian Reliabilitas	94

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran Penelitian	55
Gambar 3.2 Model Penelitian	56