

ABSTRAK

Dirjen pajak (DJP) memiliki tiga cara untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, pertama membuat program dan kegiatan yang dapat menyadarkan dan meningkatkan kepatuhan sukarela, khususnya Wajib Pajak yang belum patuh. Kedua, meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak yang sudah patuh agar kepatuhan tetap dipertahankan. Ketiga, memerangi ketidakpatuhan. Sejak tahun 2000 Dirjen pajak telah memulai langkah reformasi administrasi perpajakan (*tax administration reform*) yang menjadi landasan terciptanya administrasi perpajakan yang modern, efisien dan dipercaya oleh masyarakat. dengan tujuan: tercapainya tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi, kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang semakin meningkat, dan tingkat produktivitas aparat perpajakan yang tinggi. Upaya membangun kesadaran dan kepedulian masyarakat untuk membayar pajak, Dirjen Pajak (DJP) telah melaksanakan intensifikasi pajak. Intensifikasi adalah kegiatan optimalisasi penggalan penerimaan pajak melalui Wajib Pajak yang sudah terdaftar, untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kegiatan intensifikasi ini berupa penyuluhan berbagai ketentuan yang berlaku, memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak, pemeriksaan dan penagihan pajak.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor pelayanan dan penyuluhan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajak dan untuk mengetahui faktor manakah yang mempunyai pengaruh paling besar terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Jenis penelitian ini adalah penelitian survei. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 30 responden yang kemudian diukur dengan menggunakan skala *Likert*. Sedangkan untuk menganalisis data dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode analisis regresi linier berganda untuk menjelaskan pengaruh dari variabel bebas (*independen*) terhadap variabel terikatnya (*dependen*).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terbukti ada pengaruh positif dan signifikan dari faktor pelayanan dan penyuluhan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajak. Pelayanan pajak merupakan faktor yang memiliki pengaruh paling signifikan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kepatuhan Wajib Pajak, Pelayanan Pajak, Penyuluhan Pajak

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
1.5 Rerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	7
1.6 Metoda Penelitian.....	10
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Umum Perpajakan.....	12
2.1.1 Pengertian Pajak.....	12
2.1.2 Fungsi Pajak.....	13
2.1.3 Pembagian Jenis Pajak.....	14
2.1.4 Syarat Pemungutan Pajak.....	15
2.1.5 Asas Pemungutan Pajak.....	16
2.1.6 Sistem Pemungutan Pajak.....	18
2.1.7 Hambatan Pemungutan Pajak.....	20

2.2	Wajib Pajak.....	20
2.2.1	Pengertian Wajib Pajak.....	20
2.2.2	Kewajiban dan Hak Wajib Pajak.....	21
2.3	Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).....	23
2.3.1	Pengertian dan Fungsi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).....	23
2.3.2	Yang Wajib Mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).....	23
2.3.3	Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).....	24
2.3.4	Tata Cara Pendaftaran dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) serta Pengukuhan dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP) dengan <i>E-Registration</i>	25
2.4	Surat Pemberitahuan (SPT).....	26
2.4.1	Pengertian dan Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT).....	26
2.4.2	Jenis-Jenis Surat Pemberitahuan (SPT).....	27
2.4.3	Prosedur Penyelesaian Surat Pemberitahuan (SPT).....	28
2.5	Intensifikasi Pajak.....	29
2.6	Tempat Pelayanan Terpadu.....	31
2.7	Kepatuhan Dalam Perpajakan.....	32
2.7.1	Pengertian Kepatuhan Pajak.....	32
2.7.2	Jenis-Jenis Kepatuhan Pajak.....	32
2.7.3	Kriteria Wajib Pajak Patuh.....	33
2.8	Pembayaran Pajak.....	34
2.8.1	Surat Setoran Pajak (SSP).....	34
2.8.2	Tempat Pembayaran dan Penyetoran Pajak.....	35
2.8.3	Jatuh Tempo Pembayaran Pajak.....	36

2.8.4	Sanksi Administrasi Terlambat atau Tidak Membayar Pajak.....	38
2.9	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Melakukan Pembayaran Pajak.....	40

BAB III OBJEK DAN METODA PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian.....	42
3.1.1	Sejarah Singkat Berdirinya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cimahi.....	42
3.1.2	Struktur Organisasi dan Job Description.....	43
3.2	Metoda Penelitian.....	50
3.2.1	Kriteria Responden.....	50
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.2.3	Operasionalisasi Variabel.....	52
3.3	Pengujian Data.....	55
3.3.1	Uji Validitas.....	55
3.3.2	Uji Reliabilitas.....	56
3.4	Uji Asumsi Klasik.....	57
3.4.1	Uji Normalitas Data.....	57
3.4.2	Uji Multikolineritas.....	58
3.4.3	Uji Autokorelasi.....	59
3.4.4	Uji Heteroskedastisitas.....	59
3.5	Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	60
3.5.1	Analisis Regresi Berganda.....	61
3.5.2	Uji Hipotesis.....	62

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Penelitian.....	65
4.2	Hasil Pengujian Data.....	67
4.2.1	Uji Validitas.....	68
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	69
4.3	Hasil Pengumpulan Data.....	70

4.3.1	Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Pelayanan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Cimahi.....	70
4.3.2	Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Penyuluhan Pajak oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Cimahi	74
4.3.3	Frekuensi Tanggapan Responden mengenai Kepatuhan Menjalankan Kewajiban Perpajakan	78
4.4	Hasil Analisis Data.....	82
4.4.1	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	82
4.4.2	Hasil Analisis Regresi Berganda.....	85
4.5	Pembahasan.....	91

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	95
5.2	Saran.....	96

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Penerimaan Perpajakan Tahun 2002-2006.....	2
Tabel 2.1	Batas Akhir Pembayaran atau Penyetoran Pajak.....	36
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	52
Tabel 4.1	Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Tabel 4.2	Komposisi Responden Berdasarkan Usia.....	66
Tabel 4.3	Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	66
Tabel 4.4	Komposisi Responden Berdasarkan Lamanya Memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).....	67
Tabel 4.5	Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel X dan Y.....	68
Tabel 4.6	Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Variabel X dan Y.....	69
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas Pelayanan Pajak di KPP Pratama Cimahi dalam Memenuhi Kebutuhan Wajib Pajak.....	70
Tabel 4.8	Tanggapan Responden mengenai Fasilitas Pelayanan Pajak di KPP Pratama Cimahi dalam Membantu Permasalahan Pajak.....	71
Tabel 4.9	Tanggapan Responden mengenai Teknologi Fasilitas Pelayanan Pajak di KPP Pratama Cimahi dalam Pemberian Informasi Terbaru tentang Pajak.....	72
Tabel 4.10	Tanggapan Responden mengenai Kecepatan dan Ketepatan Proses Pelayanan Pajak di KPP Pratama Cimahi.....	72
Tabel 4.11	Tanggapan Responden mengenai Pengaruh Fasilitas Pelayanan Pajak di KPP Pratama Cimahi terhadap Ketepatan Waktu Membayar Pajak.....	73
Tabel 4.12	Tanggapan Responden mengenai Pengaruh Penyuluhan Pajak oleh KPP Pratama Cimahi terhadap Penerimaan Informasi Pelayanan Pajak.....	74

Tabel 4.13	Tanggapan Responden mengenai Pengaruh Penyuluhan Pajak oleh KPP Pratama Cimahi terhadap Bertambahnya Kepercayaan Masyarakat kepada Fiskus.....	75
Tabel 4.14	Tanggapan Responden mengenai Pengaruh Penyuluhan Pajak oleh KPP Pratama Cimahi terhadap Ketepatan Waktu Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT).....	76
Tabel 4.15	Tanggapan Responden mengenai Pengaruh Penyuluhan Pajak oleh KPP Pratama Cimahi terhadap Penerimaan Informasi Tata Cara Kewajiban Perpajakan.....	76
Tabel 4.16	Tanggapan Responden mengenai Pengaruh Sosialisasi Pajak Melalui Media Massa terhadap Kesadaran Melaksanakan Kewajiban Perpajakan.....	77
Tabel 4.17	Tanggapan Responden mengenai Frekuensi Kesalahan Mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) Masa.....	78
Tabel 4.18	Tanggapan Responden mengenai Frekuensi Keterlambatan Melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa.....	79
Tabel 4.19	Tanggapan Responden mengenai Frekuensi Keterlambatan Membayar Pajak.....	80
Tabel 4.20	Tanggapan Responden mengenai Frekuensi Penerimaan Surat tagihan Pajak (STP).....	80
Tabel 4.21	Tanggapan Responden mengenai Frekuensi Penerimaan Hukuman atau Sanksi.....	81
Tabel 4.22	Hasil Uji Multikolineritas <i>Variance Inflation Factor</i> (VIF).....	83
Tabel 4.23	Hasil Analisis Regresi Berganda.....	86
Tabel 4.24	Hasil Uji t.....	88
Tabel 4.25	Hasil Uji F.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Struktur Organisasi KPP Pratama Cimahi.....	44
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas.....	82
Gambar 4.2	Hasil Uji Autokorelasi.....	84
Gambar 4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin Penelitian di KPP Pratama Cimahi
Lampiran 2	Kuesioner
Lampiran 3	Ikhtisar Jawaban Responden atas Kuesioner
Lampiran 4	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 5	Hasil MSI Setiap Item dalam Kuesioner
Lampiran 6	Hasil Analisis Regresi Berganda
Lampiran 7	Berita Acara Bimbingan Skripsi