

ABSTRACT

This research aimed to examine the impact of spiritual quotient, performance of tax services and the assertiveness of tax penalties on individual tax payers compliance. The research was conduct by distributing questionnaire to individual tax payers in Cilegon. The questionnaire was adapted from Sartika and Rini (2009). Purposive Sampling was used to determine the respondent. These criteria are individual tax payers who has a business and Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) or registered as taxpayers. Data was processed using multiple regression and the result showed that, different from performance of tax services and the assertiveness of tax penalties, thus spiritual quotient is not significantly affect on individual tax payers compliance. But, simultaneous result showed that these variables have an impact on individual tax payers compliance in Cilegon.

Keywords: spiritual quotient, performance of tax services, the assertiveness of tax penalties and tax compliance.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kecerdasan spiritual, kinerja pelayanan pajak dan ketegasan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada Wajib Pajak Orang Pribadi di Cilegon. Adapun kuesioner yang digunakan merupakan kuesioner yang diadaptasi dari Sartika dan Rini (2009). Teknik pengambilan sampel adalah *Purposive Sampling*, dimana yang menjadi kriteria adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang memiliki usaha dan memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) atau telah terdaftar sebagai Wajib Pajak. Regresi berganda digunakan untuk mengidentifikasi kecerdasan spiritual, kinerja pelayanan pajak dan ketegasan sanksi perpajakan yang diduga berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Hasil penelitian secara statistik menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak secara signifikan. Sedangkan, kinerja pelayanan pajak dan ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak secara signifikan. Namun, pengujian secara simultan menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual, kinerja pelayanan pajak dan ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakan di Kota Cilegon.

Kata kunci: kecerdasan spiritual, kinerja pelayanan pajak, ketegasan sanksi perpajakan dan kepatuhan pajak.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6

1.4 Manfaat Penelitian.....	7
-----------------------------	---

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN

PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	8
2.1 Kajian Pustaka.....	8
2.1.1 Definisi Pajak.....	8
2.1.2 Fungsi Pajak.....	9
2.1.3 Dasar Pemungutan Pajak.....	10
2.1.4 Sistem Pemungutan Pajak.....	12
2.1.5 Kecerdasan Spiritual.....	13
2.1.6 Kinerja Pelayanan Perpajakan.....	15
2.1.7 Sanksi Perpajakan.....	16
2.1.8 Kepatuhan Pajak.....	18
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Kerangka Pemikiran.....	21
2.3.1 Kecerdasan Spiritual dan Kepatuhan Wajib Pajak.....	21
2.3.2 Kinerja Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak.....	23
2.3.3 Ketegasan Sanksi dan Kepatuhan Wajib Pajak.....	23

BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Populasi dan Sampel.....	25
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	26
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.3.1 Normalitas.....	28
3.3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	28
3.4 Teknik Analisis Data.....	29
3.4.1 Uji Fit Model.....	29
3.4.2 Regresi Berganda.....	29
3.4.3 Pengujian Hipotesis.....	30
3.4.3.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	30
3.4.3.2 Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t).....	31
3.4.3.3 Koefisien Determinasi.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Gambaran Subjek Penelitian.....	33
4.1.1 Deskripsi Kuesioner.....	34
4.1.2 Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34

4.1.3 Identifikasi Responden Berdasarkan Umur.....	35
4.1.4 Identifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	35
4.1.5 Identifikasi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Wajib Pajak.....	36
4.2 Analisis Deskriptif.....	36
4.2.1 Analisis Deskriptif Mengenai Kecerdasan Spiritual.....	37
4.2.2 Analisis Deskriptif Mengenai Kinerja Pelayanan Perpajakan.....	38
4.2.3 Analisis Deskriptif Mengenai Ketegasan Sanksi Perpajakan.....	39
4.2.4 Analisis Deskriptif Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak.....	40
4.3 Hasil Penelitian.....	41
4.3.1 Hasil Pengujian Normalitas.....	41
4.3.2 Hasil Pengujian Validitas.....	41
4.3.3 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	43
4.3.4 Hasil Pengujian Hipotesis.....	43
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	46
4.4.1 Pengaruh Kecerdasan Spiritual Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan.....	46
4.4.2 Pengaruh Kinerja Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan	

Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan.....	47
4.4.3 Pengaruh Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan	
Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan.....	47
4.4.4 Pengaruh Kecerdasan Spiritual, Kinerja Pelayanan Perpajakan	
dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	
Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan.....	48
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	49
5.1 Simpulan.....	49
5.2 Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA.....	51
LAMPIRAN.....	53
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURRICULUM VITAE</i>).....	71

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	24

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Peran Pajak Terhadap APBN Tahun 2011 s/d 2013.....1
Tabel 2.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu.....20
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Independen.....26
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel Dependen.....27
Tabel 4.1	Hasil Penyebaran Kuesioner.....34
Tabel 4.2	Identifikasi Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....34
Tabel 4.3	Identifikasi Jumlah Responden Berdasarkan Umur.....35
Tabel 4.4	Identifikasi Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..35
Tabel 4.5	Identifikasi Jumlah Responden Berdasarkan Lama Menjadi Wajib Pajak.....36
Tabel 4.6	Kategori Penilaian.....37
Tabel 4.7	Perbandingan Skor Aktual dan Ideal Variabel Kecerdasan Spiritual.....37
Tabel 4.8	Perbandingan Skor Aktual dan Ideal Variabel Kinerja Pelayanan Perpajakan.....38
Tabel 4.9	Perbandingan Skor Aktual dan Ideal Variabel Ketegasan Sanksi Perpajakan.....39
Tabel 4.10	Perbandingan Skor Aktual dan Ideal Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....40
Tabel 4.11	Hasil Pengujian Validitas.....42
Tabel 4.12	Hasil Pengujian Reliabilitas.....43

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Kuesioner Penelitian.....	53
Lampiran B Hasil Pengujian Normalitas.....	57
Lampiran C Hasil Pengujian Validitas.....	58
Lampiran D Hasil Pengujian Reliabilitas.....	62
Lampiran E Uji Fit Model dan Pengujian Secara Simultan.....	63
Lampiran F Hasil Uji Regresi Berganda.....	64
Lampiran G Tabulasi Data.....	65