

Abstract

Undeniably, the tax is the largest source of income in the State of Indonesia and development tax in the State of Indonesia can't run. One way to increase tax revenues is increase the compliance of taxpayers. Taxpayers were selected in this study is the taxpayer Entrepreneur Factory Outlet. The purpose of this study was to determine the effect of Taxpayer's Awareness (X1), Quality of Tax Authorities's Service (X2), and Taxpayer's Knowledge (X3) on Taxpayer's Compliance (Y) in the reporting of their tax obligations. In the process of data collection, this research conducted field research by distributing questionnaires to the taxpayer entrepreneurs Factory Outlet. This research uses hypothesis testing and the data processed using SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) by multiple regression test. The result showed that the variable Taxpayer's Awareness and Quality of Tax Authorities's Service do not significantly affect the Taxpayer's Compliance. For further research, it's expected the addition of other variables that this study can be completed.

Keywords: Taxpayer's Awareness, Quality of Tax Authorities's Service, Taxpayer's Knowledge, Taxpayer's Compliance, and Factory Outlet

ABSTRAK

Tidak dapat dipungkiri, pajak merupakan sumber penerimaan terbesar Negara Indonesia dan tanpa adanya pajak pembangunan di Negara Indonesia tidak dapat berjalan. Salah satu cara untuk meningkatkan penerimaan pajak adalah dengan meningkatkan kepatuhan para Wajib Pajak. Wajib Pajak yang dipilih dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Pengusaha *Factory Outlet*. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari Kesadaran Wajib Pajak (X1), Kualitas Pelayanan Fiskus (X2), dan Pengetahuan Wajib Pajak (X3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dalam pelaporan kewajiban perpajakannya. Dalam proses pengumpulan data, penelitian ini menggunakan penelitian lapangan dengan cara menyebarkan kuisioner kepada para Wajib Pajak pengusaha *Factory Outlet*. Penelitian ini menggunakan uji hipotesis dan data diolah menggunakan program SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) dengan uji regresi berganda. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variable Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Untuk penelitian selanjutnya, sangat diharapkan adanya penambahan variabel-variabel lain supaya penelitian ini dapat disempurnakan.

Kata-kata Kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, dan *Factory Outlet*.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
<i>ABSTRACT</i>	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN	
DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka.....	8
2.1.1 Pemahaman Tentang Perpajakan.....	8
2.1.1.1 Pengertian Pajak.....	8
2.1.1.2 Fungsi Pajak.....	9
2.1.1.3 Jenis Pajak.....	10

2.1.1.4	Tata Cara Pemungutan Pajak	11
2.1.1.4.1	Sistem Pemungutan Pajak.....	11
2.1.2	Wajib Pajak.....	12
2.1.2.1	Kewajiban-Kewajiban Wajib Pajak	13
2.1.2.2	Hak-Hak Wajib Pajak	14
2.1.3	Kepatuhan Wajib Pajak	15
2.1.4	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya.....	19
2.1.4.1	Kesadaran Wajib Pajak	19
2.1.4.2	Pengetahuan Wajib Pajak.....	20
2.1.4.3	Kualitas Pelayanan Fiskus.....	22
2.1.5	Perbedaan Penelitian dengan Penelitian Terdahulu.....	25
2.1.6	Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)	26
2.1.6.1	Pengertian UMKM.....	26
2.2	Kerangka Pemikiran Teoritis	29
2.3	Pengembangan Hipotesis	32
 BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Objek Penelitian	33
3.2	Jenis dan Sumber Data	33
3.3	Teknik Pengumpulan Data	34
3.4	Metode Pengumpulan Data	35
3.5	Populasi dan Teknik Pengumpulan Data	35
3.6	Definisi Operasional Variabel.....	36
3.7	Rancangan Pengujian Hipotesis.....	40

3.8 Teknik Analisis Data.....	40
3.8.1 Uji Validitas.....	41
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	42
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	42
3.8.3.1 Uji Normalitas Data	42
3.8.3.2 Uji Multikolinearitas	43
3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	44
3.9 Metode Penelitian.....	44
3.9.1 Metode Penelitian yang digunakan.....	44
3.9.2 Pengujian Koefisien Regresi Secara Parsial.....	45
3.9.3 Pengujian Koefisien Regresi Secara Simultan	48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	50
4.1.1 Gambaran Responden Penelitian	50
4.1.2 Deskriptif Frekuensi Tanggapan Responden	52
4.1.2.1 Deskriptif Tentang Kepatuhan Wajib Pajak	52
4.1.2.2 Deskriptif Tentang Kesadaran Wajib Pajak.....	53
4.1.2.3 Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus	54
4.1.2.4 Deskriptif Tentang Pengetahuan Wajib Pajak	56
4.1.3 Analisis dan Hasil Penelitian	57
4.1.3.1 Uji Kualitas Data.....	57
4.1.3.1.1 Uji Validitas	57
4.1.3.1.2 Uji Reliabilitas	60
4.1.3.2 Pengujian Asumsi Klasik	60

4.1.3.2.1	Uji Normalitas Data	61
4.1.3.2.2	Uji Multikolinearitas	62
4.1.3.2.3	Uji Heteroskedastisitas.....	64
4.1.3.3	Hasil Perhitungan Analisis Regresi.....	65
4.1.3.3.1	Pengujian Hipotesis dan Persamaan Regresi Secara Parsial dan Simultan	65
4.1.3.3.2	Pengujian Hipotesis dan Persamaan Regresi secara Parsial.....	66
4.1.3.3.3	Pengujian Hipotesis dan Persamaan Regresi secara Simultan	70
4.1.3.3.4	Pengujian Koefisien Determinasi.....	69
4.2	Pembahasan.....	70
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan	75
5.2	Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA		77
LAMPIRAN.....		81
DAFTAR RIWAYAT HIDUP (CURRICULUM VITAE)		99

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	31
Gambar 4.1 <i>Theory Planned Behavior (TPB)</i>	73

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Peran Pajak terhadap APBN Tahun 2007 s/d 2011	1
Tabel 3.1 Operasional Variabel	38
Tabel 4.1 Daftar Nama <i>Factory Outlet</i> /Sampel Penelitian	50
Tabel 4.2 Persentase Jawaban Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak (Y)...	52
Tabel 4.3 Persentase Jawaban Responden Mengenai Kesadaran Wajib Pajak (X1).	53
Tabel 4.4 Persentase Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)	55
Tabel 4.5 Persentase Jawaban Responden Mengenai Pengetahuan Wajib Pajak (X3)	56
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas: KMO and Bartlett's Test	58
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas: Rotated Component Matrix	59
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	60
Tabel 4.9 Uji Normalitas Model One-Sample Kolmogrov-Smirnov (K-S) Test.....	62
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas	63
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	64
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Koefisien Regresi	66
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Koefisien Regresi	69
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1a Permohonan Pengisian Kuesioner	81
Lampiran 1b Kuesioner Penelitian.....	82
Lampiran 1c Surat Penelitian ke Dinas Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, dan ke Badan Koperasi UKM & Perindag	86
Lampiran 1d Rekapitulasi Kuesioner untuk Persentase Deskriptif Frekuensi Tanggapan Responden	87
Lampiran 2 Rekapitulasi Kuesioner untuk Pengolahan Data	89
Lampiran 3 Hasil Analisis Data	95