

MOTTO

"Terus berusaha, berdoa, iklas dan tawakal. Karena setiap usaha pasti ada jalan, setiap doa pasti ada jawaban, setiap iklas pasti ada ketenangan, dan setiap tawakal pasti ada yang terbaik dari Allah SWT"



TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu

Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

hari : Senin

tanggal : 29 April 2013

jam : 10.30 WIB

skripsi atas nama

judul : Pengaruh Penyuluhan, Pelayanan, Pemeriksaan dan Sanksi

terhadap Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan

Tahunan Orang Pribadi (Studi Pada KPP Pratama Malang

Utara)

MAJELIS PENGUJI

Anggota

Drs. Achmad Husaini, MAB

NIP. 19580706 198503 1 004

Anggota

Anggota

Devi Farah Azizah, S.Sos, M.AB

NIP. 19750627 199903 2 002

Dr. Darminto, M.Si

NIP. 19511219 197803 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, April 2013

Mahasiswa,

Nama : Listiana Andyastuti

NIM : 0910320288

RINGKASAN

Listiana Andyastuti,2013,Pengaruh Penyuluhan, Pelayanan, Pemeriksaan dan Saksi terhadap Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara), Drs.

Topowijono M.Si, Drs. Achmad Husaini M.AB, 128 hal+xiv

Sebuah negara memerlukan dana yang tidak sedikit untuk menjalankan pemerintahan dan pembangunan. Dana tersebut berasal dari segenap potensi sumber daya yang dimiliki suatu negara, baik berupa hasil sumber daya alam (migas dan non migas) maupun iuran dari masyarakat. Pajak menjadi penerimaan utama bagi negara dalam membiayai operasional negara karena seiring berjalanannya waktu, cadangan migas yang dulu menjadi penerimaan utama negara semakin menipis. Penerimaan pajak nasional semakin tahun semakin meningkat, namun pertumbuhan pajak pada tahun 2012 mengalami penurunan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah variabel penyuluhan, pelayanan, pemeriksaan dan sanksi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi. Tujuan yang kedua adalah untuk mengetahui dari variabel penyuluhan, pelayanan, pemeriksaan dan sanksi, variabel mana yang paling dominan berpengaruh terhadap kepatuhan penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi.

Penelitian ini mengkaji kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan pada KPP Pratama Malang Utara dengan menggunakan variabel bebas penyuluhan, pelayanan, pemeriksaan dan sanksi. Populasi pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara yang berjumlah 56.837 Wajib Pajak. Tidak semua Wajib Pajak Orang Pribadi menjadi objek penelitian ini karena jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi sangat banyak. Guna efisiensi waktu dilakukan pengambilan sampel menggunakan metode *Non Probability Sampling* dengan teknik *Sampling Aksidental*. Jumlah sampel ditentukan 100 Wajib Pajak Orang Pribadi. Metode pengumpulan data primer yang dipakai adalah dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa variabel penyuluhan, pelayanan, pemeriksaan dan sanksi berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Orang Pribadi. Variabel pelayanan menjadi variabel yang paling dominan mempengaruhi kepatuhan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Orang Pribadi.

Diharapkan pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara dapat mempertahankan serta meningkatkan kinerja terhadap pelayanan, karena variabel pelayanan mempunyai pengaruh yang dominan dalam mempengaruhi Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi. Peningkatan kinerja pelayanan dapat dilakukan diantaranya dengan menambah jumlah karyawan pelayanan yang berada di ruang TPT (Tempat Pelayanan Terpadu) dan membuat sistem dimana

Wajib Pajak Orang Pribadi yang ingin membuat NPWP tidak pada daerahnya dapat membuat NPWP disemua Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Indonesia, sehingga Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi akan meningkat.



SUMMARY

Listiana Andyastuti, 2013, Effect of Extension, Service, Examination and Sanction toward Compulsory in Delivering Personal Annual Notification Letter (Study at Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara), Drs. Topowijono M.Si, Drs. Achmad Husaini M.AB, 128 pages+xiv.

A country would need lots of money to run the government and development. This money could come from all resources potential owned by a country, either in natural resources (oil and natural gas also non-oil and natural gas) and dues from its people. Tax has become main revenue of a country in funding its operational since along with time, oil and natural gas reservation which used to become main revenue for this country has gradually decreasing. National tax revenue has increase per year, however tax growth in 2012 has suffer declining trend.

Objective of this study was to found out whether extension, service, examination and sanction variables has significant effect simultaneously over compulsory delivery of annual SPT for individual. Second objective would be to found out which one from these variables thatbecome dominant variable toward compulsory delivery of annual SPT for individual.

This study reviewed compulsory of individual taxpayer in delivering Annual Notification Letter (Surat Pemberitahun – SPT) to KPP Pratama Malang Utara, by using variable free of extension, service, examination and sanction. Population in this study is individual taxpayer listed in KPP Pratama Malang Utara about 56.837 taxpayer. Not all individual taxpayer would be used in this study since this amount is too high. For time efficiency, this study used sample collection with Non Probability Sampling method using Accidental Sampling technique. Sample was predetermined 100 individual taxpayer. Primary data collection method used by using questionnaire. Data analysis technique used in this study was multiple linear regression analysis technique.

Based on analysis result of this study, author could conclude that extension, service, examination and sanction variables has positive and significant effect toward compulsory delivery of annual SPT of individual taxpayer. Service variable has become dominant variable in affecting compulsory delivery of individual annual SPT.

It is expected that KPP Pratama Malang Utara could maintain and improve their performance in service, since service variable has dominant effect in compulsory delivery of individual annual SPT. This improvement in service could be done by increasing service employees existed in TPT (Tempat Pelayanan Terpadu) and creating a system so that individual taxpayer who wished to create NPWP beyond their origin area could create NPWP in all KPP Pratama Indonesia, and thus compulsory delivery of individual annual SPT would increase.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Penyuluhan, Pelayanan, Pemeriksaan dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Orang Pribadi”.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Sumartono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Ibu Dr. Sriyanti Kumadji, MS selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Ibu Devi Farah Azizah, S.Sos, MAB selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Universitas Brawijaya.
4. Bapak Drs. Topowijono, M.Si selaku ketua komisi pembimbing yang telah berkenan dan sabar memberikan petunjuk, arahan serta bimbingan penelitian skripsi ini hingga dapat peneliti selesaikan.
5. Bapak Drs. Achmad Husaini, M.AB selaku anggota komisi pembimbing yang telah berkenan dan sabar memberikan petunjuk, arahan serta bimbingan penelitian skripsi ini hingga dapat peneliti selesaikan.
6. Bapak dan ibu Dosen Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang atas segala ilmu yang telah diberikan dan sangat bermanfaat bagi peneliti.
7. Pimpinan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara beserta seluruh staf dan jajaran yang telah memberikan bantuan kepada peneliti mengenai data-data yang diperlukan sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik.

8. Bapak, Ibu, dan Adik, serta seluruh keluarga yang telah memberikan cinta, kasih dan sayang, dukungan materil dan moril, serta doa.

9. Teman-teman yang selalu memberi semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

10. Kepada semua pihak yang telah membantu peneliti dalam penyusunan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, April 2013

Peneliti

DAFTAR ISI

MOTTO.....	
TANDA PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	ii
RINGKASAN.....	iii
SUMMARY.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kontribusi Penelitian.....	9
E. Sistematika Pembahasan.....	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu.....	12
B. Pajak.....	16
1. Definisi Pajak.....	16
2. Fungsi Pajak.....	16
3. Pembagian Jenis Pajak.....	18
4. Cara Pemungutan Pajak.....	19
5. Perlawanan Bidang Pajak.....	20
C. Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak.....	21
1. Definisi Wajib Pajak.....	21
2. Definisi Kepatuhan Wajib Pajak.....	22
3. Jenis Kepatuhan Pajak.....	22
4. Kriteria Kepatuhan Pajak.....	23
D. Surat Pemberitahuan (SPT).....	23
1. Definisi SPT.....	23
2. Jenis dan Fungsi SPT.....	24
3. Batas Waktu Penyampaian SPT.....	25
4. Sanksi Berkaitan dengan SPT.....	27
E. Penyuluhan.....	27
1. Definisi Penyuluhan Pajak.....	27
2. Fokus Penyuluhan.....	28
F. Pelayanan Pajak.....	30
1. Definisi Pelayanan Pajak.....	30
2. Jenis Pelayanan Pajak.....	30

G. Pemeriksaan Pajak.....	32
1. Definisi Pemeriksaan Pajak.....	32
2. Tujuan Pemeriksaan Pajak.....	32
3. Dasar Hukum Pemeriksaan Pajak.....	33
4. Jenis Pemeriksaan Pajak.....	33
5. Ruang Lingkup dan Jangka Waktu Pemeriksaan Pajak.....	34
6. Sasaran Pemeriksaan Pajak.....	35
7. Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak.....	35
8. Laporan Pemeriksaan Pajak.....	36
H. Model Kerangka Berpikir dan Model Hipotesis.....	37
1. Model Kerangka Berpikir.....	37
2. Model Hipotesis.....	37

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	39
B. Lokasi Penelitian.....	39
C. Variabel dan Pengukuran.....	40
1. Variabel Penelitian.....	40
2. Skala Pengukuran.....	44
D. Populasi dan Sampel.....	44
1. Populasi.....	44
2. Sampel.....	45
E. Pengumpulan Data.....	45
1. Sumber Data.....	45
2. Metode Pengumpulan Data.....	46
3. Instrumen Penelitian.....	46
F. Teknik Analisis.....	47
1. Analisis Deskriptif.....	47
2. Analisis Inferensial.....	47
a. Validitas.....	47
b. Reliabilitas.....	48
c. Asumsi Klasik.....	49
d. Regresi Linier Berganda.....	52
e. Pengujian Hipotesis.....	53

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	57
1. Sejarah Berdirinya KPP Pratama Malang Utara.....	57
2. Visi dan Misi.....	58
3. Ruang Lingkup Wilayah Kerja KPP Pratama Malang Utara.....	58
4. Struktur Organisasi.....	61
B. Hasil Penelitian dan Analisis Data	63
1. Penyajian Data.....	63
2. Analisis Data.....	65
a. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	65
b. Analisis Deskriptif Karakteristik Frekuensi Variabel.....	68

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....

B. Saran.....

DAFTAR PUSTAKA.....

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1	Realisasi Penerimaan Pajak Negara Tahun 2010-2012.....	3
Tabel 2	Capaian Penerimaan Pajak Tiga Tahun Terakhir.....	7
Tabel 3	Tingkat Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi.....	8
Tabel 4	Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 5	Batas Waktu Penyampaian SPT Masa.....	25
Tabel 6	Batas Waktu Penyampaian SPT Tahunan.....	26
Tabel 7	Definisi Operasional Variabel.....	43
Tabel 8	Capaian Penerimaan Pajak Tiga Tahun Terakhir.....	60
Tabel 9	Tingkat Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi.....	61
Tabel 10	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
Tabel 11	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	63
Tabel 12	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	63
Tabel 13	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kepemilikan NPWP.....	64
Tabel 14	Distribusi Frekuensi Variabel Penyuluhan (X1).....	64
Tabel 15	Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan (X2).....	64
Tabel 16	Distribusi Frekuensi Variabel Pemeriksaan (X3).....	65
Tabel 17	Distribusi Frekuensi Variabel Sanksi (X4).....	65
Tabel 18	Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Penyampaian SPT.....	65
Tabel 19	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
Tabel 20	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	66
Tabel 21	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	67
Tabel 22	Karakteristik Responden Berdasarkan Laman Kepemilikan NPWP.....	68
Tabel 23	Distribusi Frekuensi Variabel Penyuluhan (X1).....	69
Tabel 24	Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan (X2).....	72
Tabel 25	Distribusi Frekuensi Variabel Pemeriksaan (X3).....	74
Tabel 26	Distribusi Frekuensi Variabel Sanksi (X4).....	78
Tabel 27	Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Penyampaian SPT.....	80
Tabel 28	Uji Validitas Variabel.....	84
Tabel 29	Uji Reliabilitas Variabel.....	85
Tabel 30	Hasil Uji Normalitas.....	86
Tabel 31	Hasil Uji Autokorelasi.....	87
Tabel 32	Hasil Uji Multikolinieritas.....	88
Tabel 33	Persamaan Regresi.....	90
Tabel 34	Koefisien Korelasi dan Determinasi.....	93
Tabel 35	Uji F/Serempak.....	94
Tabel 36	Uji T/Parsial.....	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Model Kerangka Berpikir.....	37
Gambar 2	Model Hipotesis.....	38
Gambar 3	Struktur Organisasi KPP Pratama Malang Utara.....	62
Gambar 4	Uji Heterokedastisitas.....	90

Halaman

37

38

62

90



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar Pernyataan.....	111
Lampiran 2	Frekuensi Jawaban Responden.....	115
Lampiran 3	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	120
Lampiran 4	Asumsi Klasik Regresi.....	125
Lampiran 5	Analisis Regresi Linier Berganda.....	127

Halaman

