

**PENGARUH PEMAHAMAN, PENERAPAN SANKSI, PEMERIKSAAN
DAN PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PAJAK
BENDAHARAWAN PEMERINTAH**

Disusun Oleh:

Nurina Ayuningtiyas

NIM. 0810230116

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih
Derajat Sarjana Ekonomi**



JURUSAN AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

MALANG

2012

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

“PENGARUH PEMAHAMAN, PENERAPAN SANKSI, PEMERIKSAAN DAN PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PAJAK BENDAHARAWAN PEMERINTAH”

Yang disusun oleh :

Nama : Nurina Ayuningtiyas
 NIM : 0810230116
 Fakultas : Ekonomi
 Jurusan : Akuntansi

Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 5 Maret 2012 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

1. M. Khoiru Rusydi, M.Ak., Ak., BKP.
 NIP. 19784015 200502 1 001
 (Dosen Pembimbing)
2. Akie Rusaktiva R., MSA., Ak.
 NIP. 19780518 200812 1 003
 (Dosen Penguji I)
3. Lutfi Haris, M.Ak., Ak.
 NIP. 19780621 200501 1 003
 (Dosen Penguji II)

Malang, 5 Maret 2012
 Ketua Jurusan Akuntansi

Dr. Unti Ludigdo, SE., M.Si., Ak.
 NIP. 19690814 199402 1 001



HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul :

**“PENGARUH PEMAHAMAN, PENERAPAN SANKSI, PEMERIKSAAN
DAN PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PAJAK
BENDAHARAWAN PEMERINTAH”**

Yang disusun oleh :

Nama : Nurina Ayuningtiyas

NIM : 0810230116

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Akuntansi

Bidang Kajian : Perpajakan

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif.

Malang, 17 Februari 2012

Dosen Pembimbing

M. Khoiru Rusydi, SE., M.Ak., Ak., BKP.

NIP. 19780415 200502 1 001

SURAT PENELITIAN

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya yaitu:

Nama : Nurina Ayuningtiyas
NIM : 0810230116
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian : Perpajakan

Bermaksud mencari bahan-bahan bagi keperluan pelajaran di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya dalam pembuatan Skripsi yang berjudul:

**“PENGARUH PEMAHAMAN, PENERAPAN SANKSI, PEMERIKSAAN
DAN PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PAJAK
BENDAHARAWAN PEMERINTAH”**

Pencarian data dilakukan dengan penyebaran kuesioner di Kantor Pusat Perbendaharaan Negara (KPPN) dan pencarian informasi data di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III Malang. Data yang didapatkan tidak akan dipergunakan untuk hal-hal yang merugikan instansi.

Surat ini disetujui untuk penelitian Skripsi.

Malang, 17 Februari 2012

Dosen Pembimbing

M. Khoiru Rusydi, SE., M.Ak., Ak., BKP.

NIP. 19780415 200502 1 001

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurina Ayuningtiyas

NIM : 0810230116

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

**“PENGARUH PEMAHAMAN, PENERAPAN SANKSI, PEMERIKSAAN
DAN PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PAJAK
BENDAHARAWAN PEMERINTAH”**

adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari Skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan Saya tidak benar, maka Saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanannya).

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Malang, 17 Februari 2012

Pembuat Pernyataan,

Nurina Ayuningtiyas
NIM. 0810230116

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan segala rahmat serta karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : **“PENGARUH PEMAHAMAN, PENERAPAN SANKSI, PEMERIKSAAN DAN PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PAJAK BENDAHARAWAN PEMERINTAH”**.

Kegiatan-kegiatan yang pernah diikuti semasa menjadi mahasiswa di Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya merupakan sebuah bentuk pengabdian baik kepada pribadi maupun lingkungan sekitar yang turut serta mendukung kegiatan yang dilakukan peneliti. Kegiatan tersebut memberikan pengalaman positif baik terhadap peningkatan kompetensi peneliti baik *hardskill* maupun *softskill*.

Dalam kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas saran, bimbingan, dan petunjuk yang diberikan guna membantu proses penyelesaian aktivitas dan penelitian laporan ini. Ucapan terima kasih peneliti tujukan kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kehidupan, keselamatan dan kesehatan baik jasmani dan rohani.
2. Nabi Muhammad SAW yang senantiasa menjadi panutan kami.
3. Ayah, Ibu, Kakak, Adik dan seluruh keluarga besarku tercinta, terima kasih atas doa dan dukungannya selama ini.

4. Bapak Gugus Irianto, SE., MSA., PhD Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang.
5. Bapak Dr. Unti Ludigdo, SE. Msi, Ak., selaku Ketua Jurusan Akuntansi.
6. Bapak M. Khoiru Rusydi, SE., MAK, Ak., BKP, selaku pembimbing dalam penelitian skripsi ini.
7. Bapak Widhi, Bapak Erwin, Bunda Rini, Mas Muiz, dan Mas Anda yang membantu peneliti dalam pencarian data penelitian.
8. Dihan Lucky yang selalu menyediakan waktu, tenaga, hati, dan pikirannya dalam menyusun laporan ini.
9. Keluarga Cemara yaitu Mak Rate, Lampir, Topox, Kerox, Pesek, yang selalu menemani suka dukaku.
10. Teman seperjuangan yang selalu menemani kuliah sehingga menjadi bersemangat di antaranya Rika, Weni, Mbak Depe, Eva, Novita, Irma, dan lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
11. Rekan kerja di Brevet dan PPAK di antaranya yaitu Mbak Ida, Mas Zaki, Mas Rijal, Mas Sam, Mbak Onis, mbak Santi, Krisjon, Mbak Lita, Mas Tomo dan Samid yang sangat aku sayangi.
12. Seluruh karyawan ICATAS yaitu Kiki, Haekal, Beta, Hela, Djito, Hendra, Risa, Mbak Indah, Mbak Aci, Mbak Amrina, Mbak Ike ,Mbak Nia, Puput, Oca, Deby, Tyo, Nisa, Ifa, dan Herdhi yang selalu bekerjasama dan saling memberikan semangat dalam pelaksanaan KKNP. Terima kasih atas segala tegur sapa yang hangat, senyum tulus di bibir dan canda tawa yang

mengakrabkan, semoga tali silaturahmi ini tetap selalu terjaga sampai kapanpun.

13. Seluruh keluarga besar OADA yang sangat aku sayangi dan banggakan.
14. Rekan Putra-Putri Pajak yang selalu mendukung dan mendoakan peneliti hingga terselesaikan penelitian ini.
15. Bapak dan Ibu bagian staf administrasi, recording, dan pengajaran jurusan Akuntansi yang sangat baik membantu kelancaran dan memberikan kemudahan dalam menyelesaikan keperluan administrasi.
16. Mas Nazar, Mas Roni, Mas Suut dan kawan, yang selalu memberikan pelayanan yang spesial kepada peneliti dalam jasa fotokopiannya.
17. Semua pihak yang telah ikut membantu kelancaran pengerjaan skripsi ini yang tidak mungkin disebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa laporan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran dari pembaca dan masyarakat yang sifatnya membangun, diterima dengan senang hati, demi kesempurnaan dan kemajuan bersama. Dalam bentuk maupun isinya yang sangat sederhana saya berharap semoga Skripsi ini dapat dipergunakan sebagai salah satu acuan, petunjuk maupun pedoman bagi pembaca dalam dunia pendidikan.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Malang, 17 Februari 2012

Peneliti

RIWAYAT HIDUP

Nama : Nurina Ayuningtiyas

Jenis Kelamin : Wanita

Tempat/ Tanggal Lahir : Malang, 30 Juli 1990

Agama : Islam

Status : Belum menikah

Alamat Rumah : Jalan PB Sudirman Gg I/No. 09 Lumajang

Alamat Email : or_rienz@yahoo.com

Pendidikan Formal :

Sekolah Dasar (1996-2002) : SDN Ditotruman 1 Lumajang

SMP (2002-2005) : SMPN 1 Lumajang

SMA (2005-2008) : SMAN 2 Lumajang

Perguruan Tinggi (2008-2012) : S1 Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Brawijaya

Pendidikan Non Formal:

1. Program Sertifikasi Brevet Pajak Terapan A & B

Pengalaman Organisasi:

1. Asisten Dosen Praktikum Perpajakan Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Periode Semester Ganjil 2011/2012.
2. Asisten Dosen Praktikum Perpajakan Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan

Bisnis Universitas Brawijaya Periode Semester Genap 2010/2011.

3. Asisten Dosen Praktikum Perpajakan Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Periode Semester Ganjil 2009/2010.
4. Koordinator Divisi Marketing Brawijaya Accounting Fair 2011.
5. Tim Pengendali Mutu Divisi Keuangan Organisasi Asisten Dosen Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Periode Semester Genap 2010/2011.
6. Anggota Divisi Humas dan SDM Organisasi Asisten Dosen Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Periode Semester Genap 2010/2011.
7. Anggota Divisi Kesekretariatan dalam kepanitiaan Accounting Meeting 2009 Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.
8. Anggota Divisi Kesekretariatan dalam kepanitiaan Interaksi 2009 Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.

Penghargaan:

1. Juara Favorit Putri Pajak 2010



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PENELITIAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
RIWAYAT HIDUP	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
ABSTRAK	xix
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	12
1.3. Batasan Masalah	13
1.4. Tujuan Penelitian.....	13
1.5. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kerangka Teoritik.....	15
2.1.1. Konsep Perpajakan.....	15
2.1.1.1. Pengertian Perpajakan	15
2.1.1.2. Sistem Pemungutan Pajak	16



2.1.2. Pemahaman Pajak	19
2.1.3. Sanksi Pajak	20
2.1.3.1. Sanksi Administrasi	20
2.1.3.2. Sanksi Pidana	24
2.1.4. Pemeriksaan Pajak	26
2.1.4.1. Pengertian Pemeriksaan Pajak	26
2.1.4.2. Landasan Hukum Pemeriksaan Pajak	27
2.1.4.3. Ruang Lingkup Pemeriksaan Pajak	27
2.1.4.4. Tujuan Pemeriksaan	28
2.1.4.5. Petugas Pelaksana Pemeriksaan Pajak	30
2.1.4.6. Standar Pemeriksaan Pajak	31
2.1.4.7. Objek Pemeriksaan Pajak	34
2.1.4.8. Jenis-jenis Pemeriksaan Pajak	34
2.1.4.9. Hak dan Kewajiban Wajib Pajak terhadap Pemeriksaan Pajak	36
2.1.5. Pelayanan Pajak	37
2.1.5.1. Macam-macam Layanan Pajak	40
2.1.5.2. Layanan Pajak Unggulan	41
2.1.6. Kepatuhan Pajak	41
2.1.6.1. Pengertian Kepatuhan Pajak	41
2.1.6.2. Kriteria Wajib Pajak Patuh	42
2.1.6.3. Jenis Kepatuhan dalam Perpajakan	43
2.1.6.4. Manfaat Wajib Pajak Patuh	44
2.1.7. Wajib Pajak Bendaharawan	45
2.1.7.1. Pengertian Wajib Pajak	45
2.1.7.2. Pengertian Bendaharawan	45
2.1.7.3. Jenis-jenis Bendaharawan	46
2.1.7.4. Dasar Hukum Kewajiban Bendaharawan	48
2.1.7.5. Bendaharawan sebagai Pemungut dan Pemetong Pajak	50

2.1.7.6. Kewajiban Bendaharawan Pemerintah dalam Perpajakan	51
2.1.8. Penelitian Terdahulu	56
2.2. Pengembangan Hipotesis.....	57
2.2.1. Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bendaharawan Pemerintah	57
2.2.2. Pengaruh Penerapan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bendaharawan Pemerintah.....	59
2.2.3. Pengaruh Pemeriksaan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bendaharawan Pemerintah	60
2.2.4. Pengaruh Pelayanan Pajak KPP Pratama terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bendaharawan Pemerintah.....	62
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	63

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1. Populasi dan Sampel.....	65
3.2. Data Penelitian	66
3.2.1. Jenis dan Sumber Data	66
3.2.2. Teknik Pengumpulan Data	65
3.2.2.1. Metode Kuesioner.....	67
3.2.2.2. Metode Wawancara.....	67
3.2.3. Prosedur Pengumpulan Data	68
3.2.4. Skala Pengukuran.....	69
3.3. Konsep dan Definisi Operasional	70
3.4. Metode Analisis Data	80
3.4.1. Uji Reliabilitas dan Validitas	80
3.4.1.1. Uji Reliabilitas.....	81
3.4.1.2. Uji Validitas.....	81
3.4.2. Model Regresi	82
3.4.3. Pengujian Hipotesis.....	83
3.4.3.1. Koefisien Determinasi (R^2).....	83



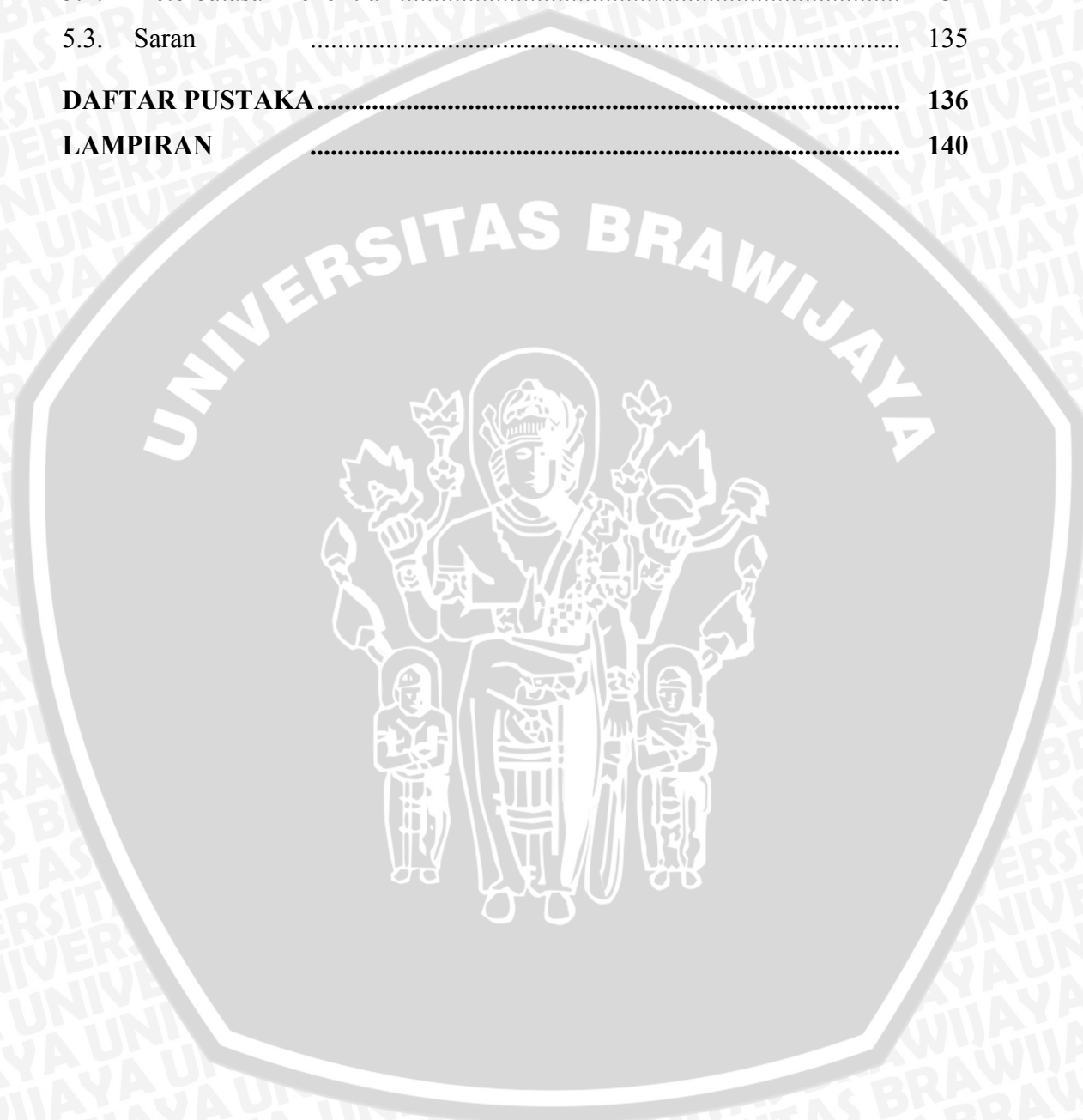
3.4.3.2. Uji Signifikansi Parameter Simultan (Uji Statistik F) ..	84
3.4.3.3. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t) ..	85
3.4.4. Uji Asumsi Klasik	85
3.4.4.1. Uji Normalitas	85
3.4.4.2. Uji Multikolonieritas	87
3.4.4.3. Uji Autokorelasi	88
3.4.4.4. Uji Heteroskedastisitas	88

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Responden	90
4.2. Statistik Deskriptif	98
4.3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	99
4.4. Uji Asumsi Klasik	110
4.4.1. Uji Normalitas	110
4.4.2. Uji Autokorelasi	111
4.4.3. Uji Multikolinieritas	111
4.4.4. Uji Heteroskedastisitas	112
4.5. Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda	113
4.5.1. Pengujian Hipotesis	116
4.5.1.1. Uji Signifikansi Parameter Parsial (Uji Statistik)	116
4.5.1.2. Uji Signifikansi Parameter Simultan (Uji Statistik F) ...	120
4.5.1.3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	121
4.6. Pembahasan 121	
4.6.1. Pengaruh Tingkat Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak Bendaharawan Pemerintah	122
4.6.2. Pengaruh Penerapan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak Bendaharawan Pemerintah	125
4.6.3. Pengaruh Pemeriksaan terhadap Kepatuhan Pajak Bendaharawan Pemerintah	127
4.6.4. Pengaruh Pelayanan terhadap Kepatuhan Pajak Bendaharawan Pemerintah	130

BAB V : PENUTUP

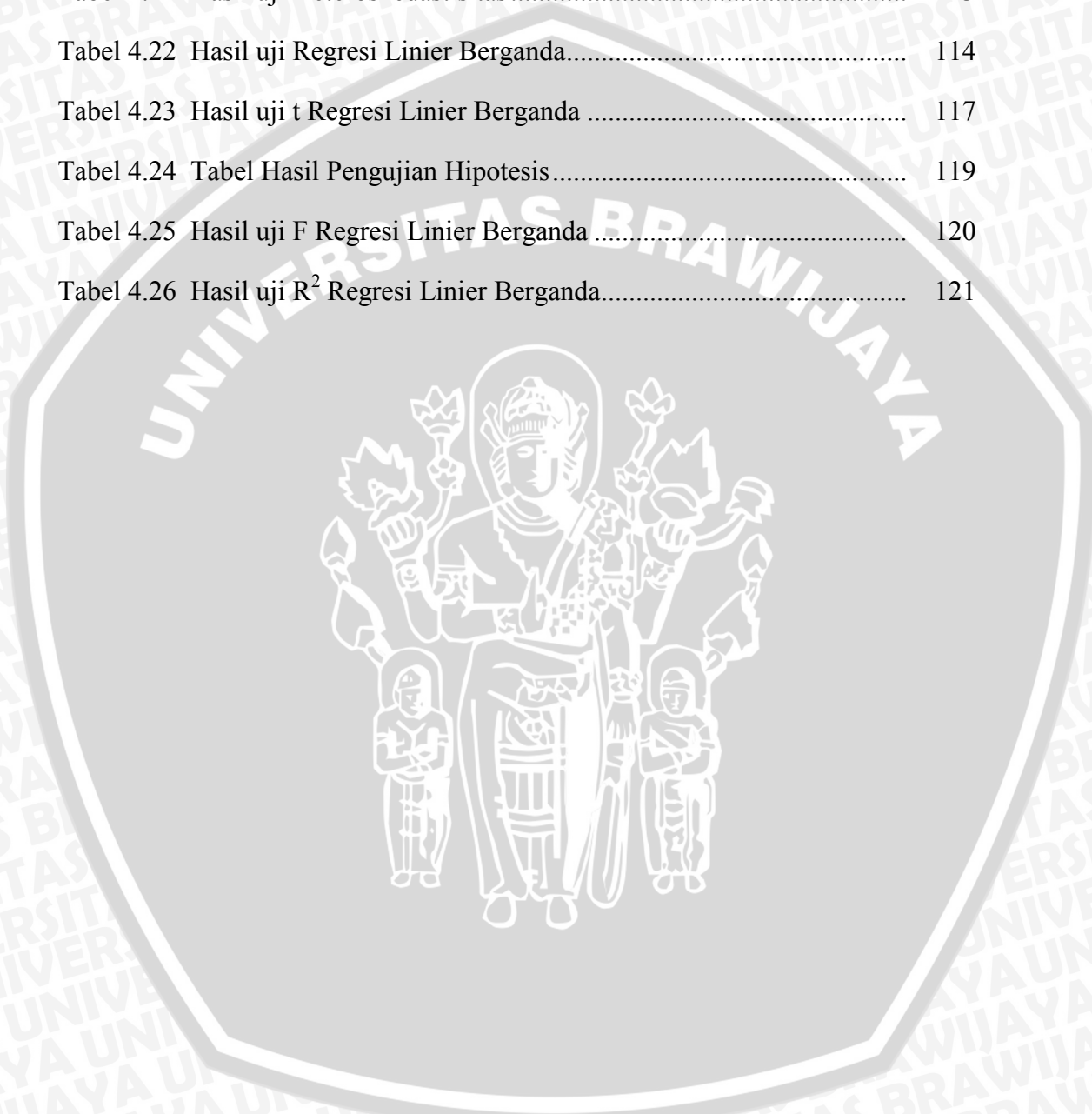
5.1. Kesimpulan	133
5.2. Keterbatasan Penelitian	134
5.3. Saran	135
DAFTAR PUSTAKA	136
LAMPIRAN	140



DAFTAR TABEL

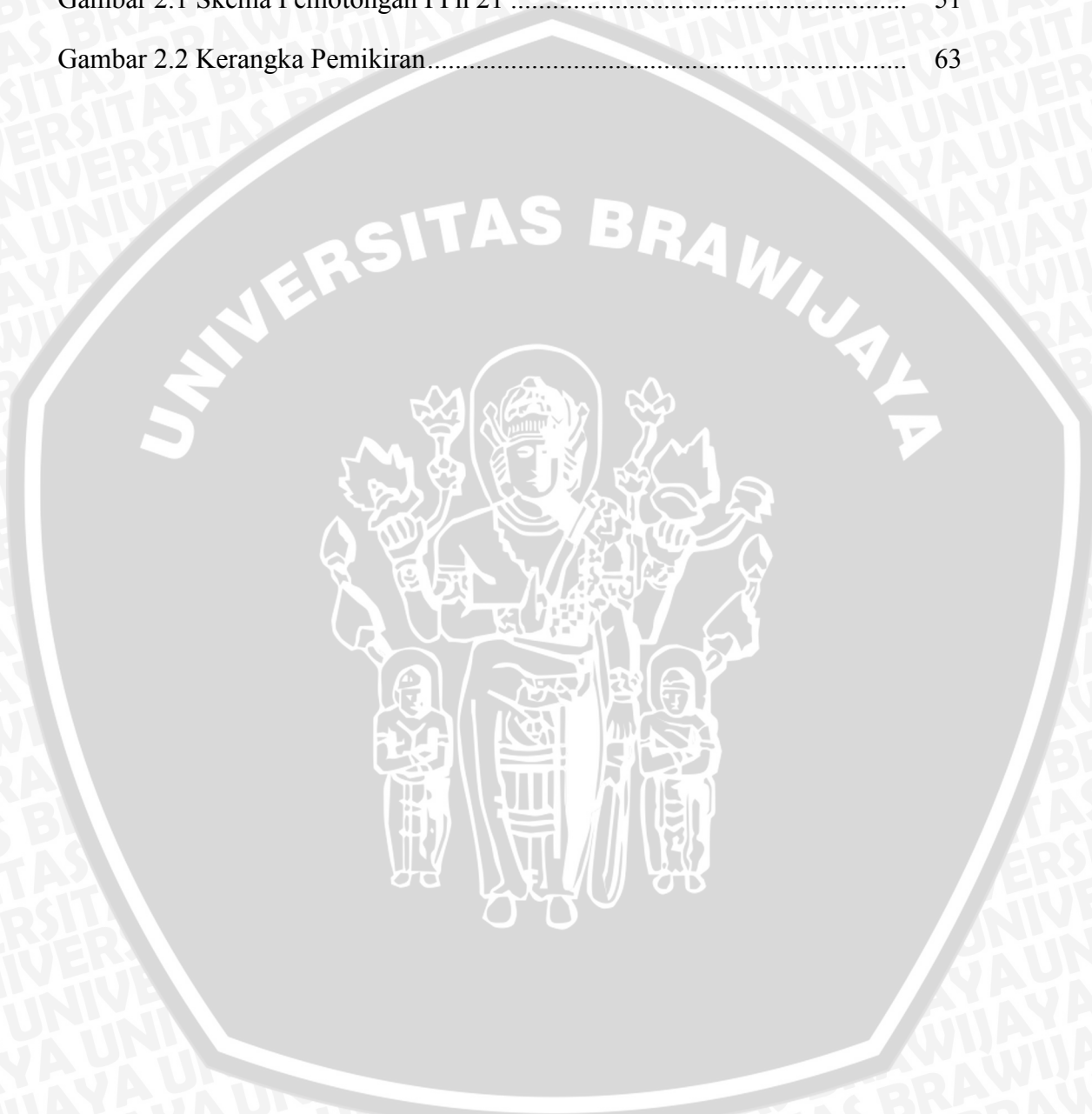
Tabel 1.1 Jumlah Wajib Pajak Terdaftar di Kanwil DJP Jatim III Malang .	9
Tabel 1.2 Total Penerimaan Pajak di Kanwil DJP Jatim III	10
Tabel 3.1 Kriteria Penilaian Kuesioner	68
Tabel 4.1 Deskripsi Objek Penelitian	92
Tabel 4.2 Komposisi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	92
Tabel 4.3 Komposisi Responden berdasarkan Usia	93
Tabel 4.4 Komposisi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	94
Tabel 4.5 Komposisi Responden berdasarkan Masa Kerja sebagai PegawaiNegeri Sipil (PNS)	95
Tabel 4.6 Komposisi Responden berdasarkan Masa Kerja sebagai Bendaharawan Pemerintah	96
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	97
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Y1	99
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Variabel Y1	101
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel X1	102
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Variabel X1	103
Tabel 4.12 Uji Validitas Variabel X2	104
Tabel 4.13 Uji Validitas Reliabilitas X2	105
Tabel 4.14 Uji Validitas Variabel X3	106
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas Variabel X3	107
Tabel 4.16 Uji Validitas Variabel X4	108
Tabel 4.17 Uji Reliabilitas Variabel X4	109
Tabel 4.18 Hasil uji Normalitas	110

Tabel 4.19 Hasil uji Autokorelasi	111
Tabel 4.20 Hasil uji Multikolinearitas	112
Tabel 4.21 Hasil uji Heteroskedastisitas	113
Tabel 4.22 Hasil uji Regresi Linier Berganda.....	114
Tabel 4.23 Hasil uji t Regresi Linier Berganda	117
Tabel 4.24 Tabel Hasil Pengujian Hipotesis.....	119
Tabel 4.25 Hasil uji F Regresi Linier Berganda	120
Tabel 4.26 Hasil uji R ² Regresi Linier Berganda.....	121



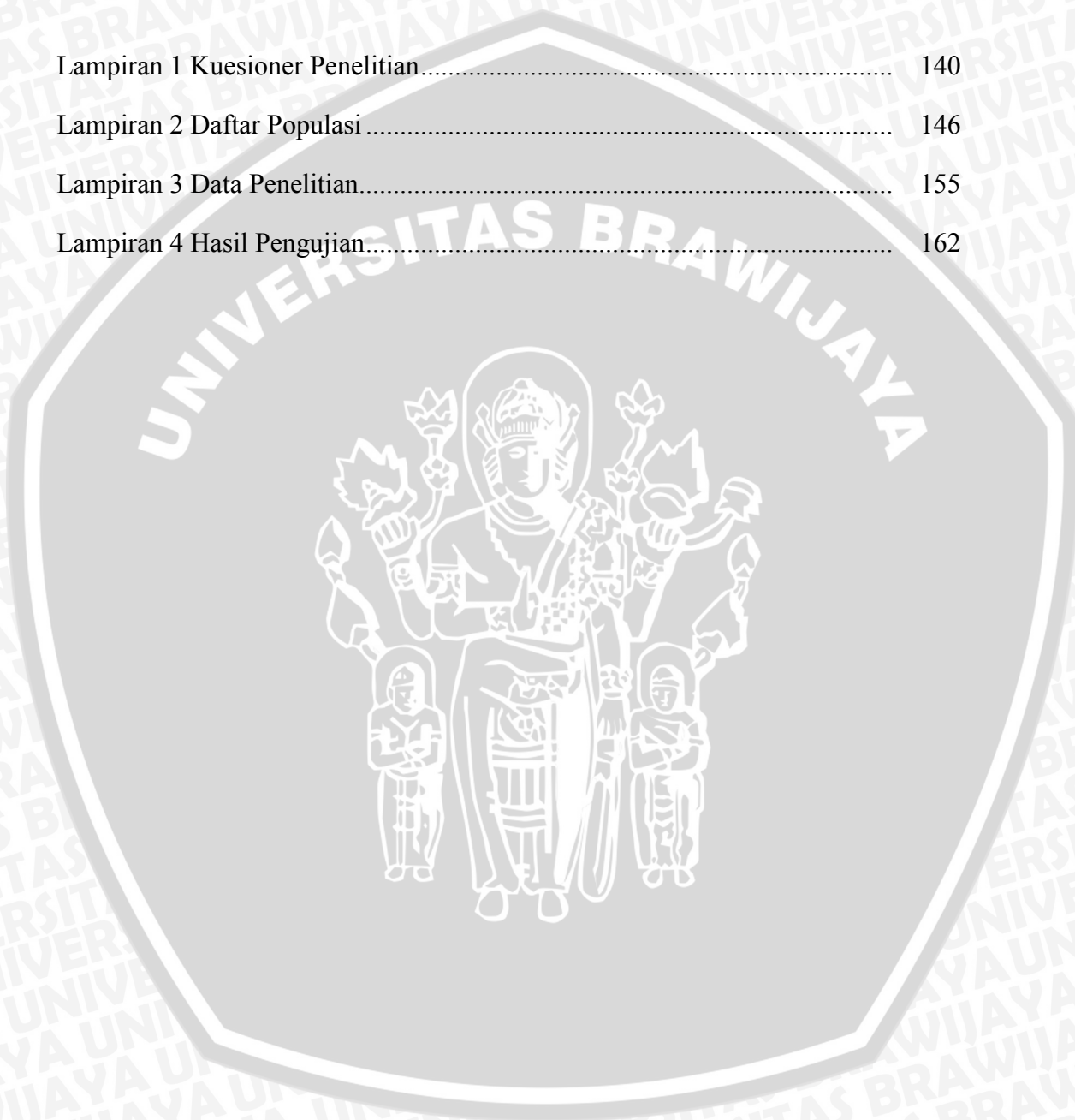
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Pemotongan PPh 21	51
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	63



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	140
Lampiran 2 Daftar Populasi.....	146
Lampiran 3 Data Penelitian.....	155
Lampiran 4 Hasil Pengujian.....	162



ABSTRAK

**PENGARUH PEMAHAMAN, PENERAPAN SANKSI, PEMERIKSAAN
DAN PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PAJAK
BENDAHARAWAN PEMERINTAH**

Oleh:

Nurina Ayuningtiyas**Dosen Pembimbing:****M. Khoiru Rusydi, SE., MAk, Ak, BKP**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel pemahaman, penerapan sanksi, pemeriksaan, dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan pajak Bendaharawan Pemerintah. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Bendaharawan Pemerintah pada satuan kerja di wilayah kerja KPPN Malang. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling* sejumlah 65 responden. Metode pengumpulan data primer yang dipakai adalah metode angket (kuesioner). Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan program SPSS 16.00 *for Windows*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pemahaman, penerapan sanksi, pemeriksaan, dan pelayanan pajak hanya mampu menjelaskan variabel kepatuhan pajak Bendaharawan sebesar 33,2%, sedangkan sebesar 66,8% lainnya dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, maka diperoleh kesimpulan bahwa (1) pemahaman perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak Bendaharawan, (2) penerapan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak Bendaharawan, (3) pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak Bendaharawan, dan (4) pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak Bendaharawan.

Kata Kunci: *pajak, pemahaman, sanksi, pemeriksaan, pelayanan, kepatuhan, bendaharawan pemerintah.*

ABSTRACT**THE EFFECT OF UNDERSTANDING, THE APPLICATION
PENALTIES, INSPECTIONS AND SERVICES ON TAX TO THE STATE
TREASURERS TAX COMPLIANCE****By:****Nurina Ayuningtiyas****Advisor Lecturer:****M. Khoiru Rusydi, SE., MAK, Ak, BKP**

This research aims to analyze the effect of variable understanding, the application of penalties, inspections and services on tax to the State Treasurers Tax Compliance. The population in this study is the State Treasurers Tax Compliance on Units Working of The Work Area In The State Treasury Office (STO) Malang. Sampling was done by purposive sampling method of the 65 respondents. Primary data collection method used is questionnaire method (questionnaire). Data analysis was performed using multiple linear regression analysis with SPSS 16.00for Windows program. The results showed that the variable understanding of taxation, the application of tax penalties, tax audits and tax services are only able to explain the variable Treasurer tax compliance by 33.2%, whereas for the other 66.8% is explained by other variables not examined. Based on the results of the analysis conducted, it is concluded that (1) understanding of taxation does not affect on tax compliance Treasurers, (2) the imposition of sanctions has positive effect on tax compliance Treasurers, (3) tax inspection has a positive effect on tax compliance Treasurers, and (4) the service tax does not affect on tax compliance Treasurers.

Keywords: *tax, understanding, penalties, inspections, service, compliance, state treasurer.*