

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti secara empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan dan pemahaman akuntansi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Karees Bandung. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah Sampling Aksidental (Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan), untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, dan pemahaman akuntansi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian dilakukan dengan metode survei kuesioner pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karees Bandung. Data yang diperoleh menyebarkan kuesioner sebanyak 45. Teknik analisa data yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan uji hipotesis yang digunakan adalah uji parsial (uji t), uji koefisien korelasi dan koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Pemahaman Akuntansi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karees Bandung.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Pemahaman Akuntansi Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhanahu Wata'ala atas segala limpahan berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan kuliah praktek kerja dan dapat menyusun skripsi dengan judul, **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, DAN PEMAHAMAN AKUNTANSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Survei pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karees Bandung)”**, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Teristimewa ucapan terima kasih kepada Bapak H. Usep Dachlan Tahya, SE dan Hj. Ibu Lilis Sulastri, yang tiada henti memberikan dukungan baik secara materi maupun doa yang terus mengalir kepada penulis, serta kepada kakak saya Annisa Septria Rahayu, Aditya Wijaya dan Nelly Ilhaniah yang selalu memberikan dukungan penuh dalam penyusunan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan dan arahan untuk itu penulis juga ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada Bapak Dadan Soekardan, S.E., M.Si., Ak., C.A selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, pengarahan, koreksi, saran-saran dan dorongan yang sangat berharga selama menyusun skripsi ini.

Dalam kesempatan ini, penulis juga ingin mengucapkan terimakasih banyak kepada berbagai pihak-pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Ucapan terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Prof Dr.Ir.H Eddy Yusuf M.Si., M.Kom, Rektor Universitas Pasundan.
2. Dr Atang Hermawan, S.E.,M.Si.,Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan beserta jajarannya.
3. Dr. Hj. Isnaeni Nurhayati, S.E., M.Si., A.k., C.A. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan.
4. Ibu Isye Siti Aisyah, S.E.,MSi.,Ak.,C.A selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama menjadi mahasiswa Universitas Pasundan.
6. Teman-teman satu perjuangan dalam penulisan skripsi ini Riesca, Dian, Eka dan Bethirani yang telah banyak membantu dan memberikan semangat kepada penulis
7. Sahabat- sahabatku Hana, Hani, Dara, Rizky Intasari, dan Assyifa yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis
8. Dendi Sukma Ardiansyah terimakasih untuk doa, dukungan dan yang selalu memberikan semangat kepada penulis
9. Ibu Etik, Bapak Yudi, Ibu Keukeu, Bapak Reza, selaku bagian Waskon 2 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karees Bandung yang telah banyak membantu saya dalam pengerjaan skripsi ini selama di KPP

10. Teman satu perjuangan bimbingan Kristin,dan Devi, yang selalu memberikan dukungan satu sama lainnya untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Dan semua pihak yang telah memberikan bantuan baik doa, dan semangat yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pihak-pihak yang berkepentingan pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Bandung, Juni 2016

Penulis

Andyani Nur Fitriana

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Kegunaan Penelitian.....	13
1.4.1 Kegunaan Teoritis	13
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	13
1.5 Lokasi dan Waktu.....	14

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka	15
2.1.1 Pajak.....	15
2.1.1.1 Pengertian Pajak.....	15
2.1.1.2 Jenis Pajak.....	16
2.1.1.3 Asas Pemungutan Pajak	17

2.1.1.4 Ciri-ciri Pajak.....	18
2.1.1.5 Fungsi Pajak.....	18
2.1.1.6 Manfaat Pajak.....	21
2.1.1.7 Sistem Pemungutan Pajak.....	21
2.1.1.8 Syarat Pemungutan Pajak.....	22
2.1.2 Kualitas Pelayanan Pajak.....	24
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	24
2.1.2.2 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan.....	25
2.1.2.3 Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	27
2.1.2.4 Keterbatasan Pelayanan Pajak.....	28
2.1.3 Sanksi Perpajakan.....	29
2.1.3.1 Pengertian Sanksi Pajak.....	29
2.1.3.2 Jenis-jenis Sanksi Pajak.....	30
2.1.3.3 Sanksi Terlambat Menyampaikan SPT Tahunan.....	39
2.1.3.4 Pengecualian Sanksi Pajak.....	40
2.1.4 Pemahaman Akuntansi Pajak.....	41
2.1.4.1 Pengertian Pemahaman.....	41
2.1.4.2 Pengertian Akuntansi.....	42
2.1.4.3 Pengertian Akuntansi Fiskal.....	43
2.1.4.4 Pendapatan dan Biaya pada Akuntansi Fiskal.....	44
2.1.4.4.1 Pendapatan yang termasuk Objek Pajak.....	44
2.1.4.4.2 Pendapatan yang dikecualikan Objek Pajak.....	45
2.1.4.4.3 Biaya yang boleh dikurangkan dari Penghasilan.....	46
2.1.4.4.4 Biaya yang tidak boleh dikurangkan dari Penghasilan.....	47

2.1.4.5 Pengertian Pemahaman Akuntansi Pajak.....	47
2.1.4.6 Prinsip Akuntansi Pajak	48
2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak	49
2.1.5.1 Pengertian Kepatuhan	49
2.1.5.2 Jenis-jenis Kepatuhan.....	50
2.1.5.3 Pengertian Wajib Pajak	51
2.1.5.4 Pengukuran Kepatuhan Wajib Pajak.....	52
2.1.5.6 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak	54
2.1.5.7 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak	54
2.2 Kerangka Pemikiran.....	56
2.2.1 Pengaruh Persepsi Wajib Pajak mengenai Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	56
2.2.2 Pengaruh Persepsi Wajib Pajak mengenai Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	57
2.2.3 Pengaruh Persepsi Wajib Pajak mengenai Pemahaman Akuntansi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	58
2.3 Hipotesis Penelitian	60

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian yang digunakan	61
3.1.1 Objek Penelitian	61
3.2 Unit Penelitian.....	62
3.3 Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel	62
3.3.1 Definisi variabel dan pengukurannya	63
3.3.2 Variabel Independen (Variabel Bebas).....	63
3.3.3 Variabel Dependenden (Varibel Terikat)	65

3.3.4 Operasionalisasi Variabel	66
3.4 Populasi	69
3.5 Sampel dan Teknik Sampling	70
3.6 Data penelitian.....	71
3.6.1 Sumber data penelitian	71
3.6.2 Teknik pengumpulan data	71
3.7 Analisis Data	72
3.7.1 Analisis Deskriptif	72
3.7.1.1 Pengujian Validalitas	86
3.7.1.2 Pengujian Reliabilitas.....	87
3.8 Analisis Verivikatif	89
3.8.1 Uji Hipotesis.....	89
3.8.2 Analisis Regresi Linier Sederhana	91
3.8.3 Koefisien Determinasi	92
3.9 Model Penelitian	93

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	95
4.1.1 Sejarah Singkat KPP Pratama Bandung Karees.....	95
4.1.1.1 Struktur Organisasi dan Deskripsi Jabatan	96
4.1.1.2 Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.....	102
4.1.1.3 Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.....	103
4.1.1.4 Jenis Pelayanan di Kantor Pajak Pratama Bandung Karees	105
4.1.1.5 Aktivitas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung	106

4.1.2 Gambaran Kualitas Pelayanan Pajak pada KPP Pratama Karees Bandung	108
4.1.3 Gambaran Sanksi Perpajakan pada KPP Pratama Karees Bandung	118
4.1.4 Gambaran Pemahaman Akuntansi Pajak pada KPP Pratama Karees Bandung	122
4.1.5 Gambaran Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Karees Bandung	130
4.1.6 Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen	140
4.1.6.1 Uji Validitas Instrumen	140
4.1.6.2 Uji Reabilitas Instrumen	143
4.2 Pembahasan Penelitian	146
4.2.1 Analisis Kualitas Pelayanan Pajak	146
4.2.2 Analisis Sanksi Perpajakan	148
4.2.3 Analisis Pemahaman Akuntansi Pajak	148
4.2.4 Analisis Kepatuhan Wajib Pajak	151
4.3 Analisis Verivikatif	151
4.3.1 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	151
4.3.2 Analisis Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	156
4.3.3 Analisis Pengaruh Pemahaman Akuntansi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	160

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	164
5.2 Saran.....	165

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Halaman
1.1	Tingkat Kepatuhan SPT di KPP Pratama Bandung Karees	3
1.2	Perkembangan Tunggakan Pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas Periode 2007 – 2009	4
1.3	Faktor-faktor yang berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak ...	7
2.1	Menghitung amortisasi, manfaat, dan tariff	48
3.1	Operasinalisasi Variabel.....	69
3.2	Pilihan Jawaban Pertanyaan	77
3.3	Kriteria Penilaian Kualitas Pelayanan Pajak	79
3.4	Pedoman Kategorisasi Bukti Fisik	79
3.5	Pedoman Kategorisasi Kandalan.....	80
3.6	Pedoman Kategorisasi Ketanggapan	80
3.7	Pedoman Kategorisasi Jaminan.....	80
3.8	Pedoman Kategorisasi Empati.....	81
3.9	Kriteria Penilaian Sanksi Perpajakan	81
3.10	Pedoman Kategorisasi Sanksi Administrasi.....	81
3.11	Pedoman Kategorisasi Sanksi Pidana.....	82
3.12	Kriteria Penilaian Pemahaman Akuntansi Pajak	82
3.13	Pedoman Kategorisasi Pendapatan yang termasuk objek pajak	83
3.14	Pedoman Kategorisasi Pendapatan yang dikecualikan objek pajak	83
3.15	Pedoman Kategorisasi Biaya yang dapat dikurangkan	83
3.16	Pedoman Kategorisasi Biaya yang tidak dapat dikurangkan	84

3.17	Kriteria Penilaian Kepatuhan wajib pajak.....	84
3.18	Pedoman Kategorisasi Mendaftarkan Diri	85
3.19	Pedoman Kategorisasi Menghitung.....	85
3.20	Pedoman Kategorisasi Memperhitungkan.....	85
3.21	Pedoman Kategorisasi Menyeter.....	85
3.22	Pedoman Kategorisasi Melaporkan.....	86
4.1	Distribusi Tanggapan Responden mengenai Bukti Fisik	103
4.2	Distribusi Tanggapan Responden mengenai Keandalan.....	106
4.3	Distribusi Tanggapan Responden mengenai Ketanggapan	108
4.4	Distribusi Tanggapan Responden mengenai Jaminan.....	110
4.5	Distribusi Tanggapan Responden mengenai Empati.....	112
4.6	Distribusi Tanggapan Responden mengenai Sanksi Administrasi	115
4.7	Distribusi Tanggapan Responden mengenai Sanksi Pidana.....	117
4.8	Distribusi Tanggapan Responden mengenai Pendapatan yang termasuk objek pajak.....	119
4.9	Distribusi Tanggapan Responden mengenai Pendapatan yang dikecualikan objek pajak.....	122
4.10	Distribusi Tanggapan Responden mengenai Biaya yang dapat dikurangkan	125
4.11	Distribusi Tanggapan Responden mengenai Biaya yang tidak dapat dikurangkan	127
4.12	Distribusi Tanggapan Responden mengenai Mendaftarkan Diri	
4.13	Distribusi Tanggapan Responden mengenai Menghitung.....	132
4.14	Distribusi Tanggapan Responden mengenai Memperhitungkan	134
4.15	Distribusi Tanggapan Responden mengenai Menyeter.....	136
4.16	Distribusi Tanggapan Responden mengenai Melaporkan.....	139
4.17	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Pajak.....	140
4.18	Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Perpajakan.....	141

4.19	Hasil Uji Validitas Variabel Pemahaman Akuntansi Pajak	142
4.20	Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak	142
4.21	Hasil Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Pajak	143
4.22	Hasil Uji Reabilitas Variabel Sanksi Perpajakan	144
4.23	Hasil Uji Reabilitas Variabel Pemahaman Akuntansi Pajak....	144
4.24	Hasil Uji Reabilitas Kepatuhan Wajib Pajak	145
4.25	Kriteria Kualitas Pelayanan Pajak.....	146
4.26	Akumulasi Skor Variabel Kualitas Pelayanan Pajak	146
4.27	Kriteria Sanksi Perpajakan	148
4.28	Akumulasi Skor Variabel Sanksi Perpajakan.....	148
4.29	Kriteria Pemahaman Akuntansi Pajak.....	149
4.30	Akumulasi Skor Variabel Pemahaman Akuntansi Pajak.....	150
4.31	Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak.....	151
4.32	Akumulasi Skor Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	151
4.33	Hasil Analisis Regresi Kualitas Pelayanan Pajak.....	153
4.34	Analisis Korelasi Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak.....	155
4.35	Interpretasi Nilai r.....	155
4.36	Hasil Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan Pajak.....	156
4.37	Hasil Analisis Regresi Sanksi Perpajakan.....	157
4.38	Hasil Korelasi Sanksi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak.....	158
4.39	Hasil Koefisien Determinasi Sanksi Perpajakan.....	159
4.40	Hasil Analisis Regresi Pemahaman Akuntansi Pajak.....	161
4.41	Hasil Korelasi Pemahaman Akuntansi Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak.....	162
4.42	Hasil Koefisien Determinasi Pemahaman Akuntansi Pajak....	163

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Halaman
2.1	Kerangka Pemikiran.....	59
3.1	Model Penelitian.....	88
4.1	Struktur Organisasi KPP Karees	92

DAFTAR LAMPIRAN

- | | | |
|----------|----|---|
| Lampiran | 1 | Data Ordinal Kuesioner Kualitas Pelayanan Pajak |
| | 2 | Data Ordinal Kuesioner Sanksi Perpajakan |
| | 3 | Data Ordinal Kuesioner Pemahaman Akuntansi Pajak |
| | 4 | Data Ordinal Kuesioner Kepatuhan Wajib Pajak |
| | 5 | Succesive Detail dan Interval Kualitas Pelayanan Pajak |
| | 6 | Succesive Detail dan Interval Sanksi Perpajakan |
| | 7 | Succesive Detail dan Interval Pemahaman Akuntansi Pajak |
| | 8 | Succesive Detail dan Interval Kepatuhan Wajib Pajak |
| | 9 | Uji Validitas dan Reabilitas Kualitas Pelayanan Pajak |
| | 10 | Uji Validitas dan Reabilitas Sanksi Perpajakan |
| | 11 | Uji Validitas dan Reabilitas Pemahaman Akuntansi Pajak |
| | 12 | Uji Validitas dan Reabilitas Kepatuhan Wajib Pajak |