



**ANALISIS PENGARUH PENGETAHUAN, KESADARAN WAJIB PAJAK
SERTA PELAYANAN PETUGAS PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
MEMENUHI KEWAJIBAN PAJAK PENGHASILAN
(Studi Empiris Pada Pegawai Negeri di Lingkup Universitas Jember)**

SKRIPSI

Oleh

RIYATIK EMALIA

NIM 080810391068

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2012



**ANALISIS PENGARUH PENGETAHUAN, KESADARAN WAJIB PAJAK
SERTA PELAYANAN PETUGAS PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
MEMENUHI KEWAJIBAN PAJAK PENGHASILAN
(Studi Empiris Pada Pegawai Negeri di Lingkup Universitas Jember)**

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir dan Memenuhi Salah Satu Syarat
untuk Menyelesaikan Program Studi Akuntansi (S1)
dan Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

**RIYATIK EMALIA
NIM 080810391068**

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2012

PERSEMBAHAN

Dengan segenap hati saya persembahkan karya ini untuk:

1. Allah SWT penciptaku, pelindungku dan sang pemberi keajaiban dalam hidupku.
2. Nabi Muhammad SAW, Rasul junjunganku.
3. Ayahanda dan ibunda tercinta (Drs. Riyanto dan Muji Astuti) terima kasih untuk semua cinta kasih sayang, air mata, senyum serta kepercayaan dan segala yang telah kalian berikan kepadaku.
4. Kakakku Dedi Kurniawan dan Adikku Arif Rachman Hakim, yang selalu memberi warna dan semangat dalam hidupku. Semoga kita selalu bisa membahagiakan ayah dan ibu.
5. Keluarga besar di Jember, Lampung maupun di Bali, terimakasih atas cinta kasih sayang, doa, semangat, dan berbagai inspirasi.
6. Guru-guruku dari SD hingga Perguruan tinggi. Terimakasih telah memberikan ilmu serta membimbing dengan penuh kesabaran
7. Sahabat-sahabatku Meyrizha, Nona, Maria, Uun, Ajeng, Feni, Nanda, Al, Retno. Terima Kasih untuk doa, dukungan, keceriaan dan semangatnya.
8. Sahabat-sahabat “letickers” (Fani, Ayiez, Mega, Tamara, Dedew, Fitri, Dian, Sindy dan semua yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu). Terimakasih untuk canda tawa dan kebersamaannya.
9. Kosan Mako yang telah menjadi pengganti keluarga.
10. Teman-Teman satu angkatan Akuntansi 2008, terimakasih atas kekompakan dan kebersamaannya.
11. Almamater Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

MOTTO

“Many failure in life because people do not realize how close them with success when they gave up”

(Thomas Alfa Edison)

“Hai orang-orang yang beriman, Jadikanlah sabar dan shalatmu Sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”

*(Terjemahan surat Al-Baqarah : 153)**

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.

Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”

*(Terjemahan Surat Alam Nasyrat ayat 6-8)**

¹) Departemen Agama Republik Indonesia. Al Qur'an dan Terjemahannya. Semarang: CVAsy-Syifa'.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER FAKULTAS EKONOMI

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Riyatik Emalia

NIM : 080810391068

Jurusan : Akuntansi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: "Analisis Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran Wajib Pajak serta Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Memenuhi Kewajiban Pajak Penghasilan" adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi mana pun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 23 Oktober 2012

Yang menyatakan,

Riyatik Emalia

NIM 080810391068

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul skripsi : Analisis Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran Wajib Pajak Serta Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Memenuhi Kewajiban Pajak Penghasilan (Studi Empiris Pegawai Negeri Di Lingkup Universitas Jember)

Nama Mahasiswa : Riyatik Emalia

N I M : 080810391068

Jurusan : S-1 Akuntansi

Tanggal Persetujuan : 18 Oktober 2012

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Drs. H. Djoko Supatmoko MM., Ak.

Drs. Wasito, M.Si., Ak

NIP. 195502271991031001

NIP. 196001031991031001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Akuntansi

Dr. Alwan Sri Kustono, S.E., M.Si., Ak.

NIP. 19720416 200112 1 001

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH PENGETAHUAN, KESADARAN WAJIB PAJAK
SERTA PELAYANAN PETUGAS PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
MEMENUHI KEWAJIBAN PAJAK PENGHASILAN
(STUDI EMPIRIS PADA PEGAWAI NEGERI DI LINGKUP UNIVERSITAS JEMBER)**

Oleh
RIYATIK EMALIA
080810391003

Pembimbing :

Dosen Pembimbing I : Drs H. Djoko Supatmoko, MM., Ak

Dosen Pembimbing II : Drs. Wasito M.Si., Ak.

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul :

ANALISIS PENGARUH PENGETAHUAN, KESADARAN WAJIB PAJAK SERTA PELAYANAN PETUGAS PAJAK TERHADAP KEPATUHAN MEMENUHI KEWAJIBAN PAJAK PENGHASILAN

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : **Riyatik Emalia.**

NIM : **080810391068**

Jurusan : **S-1 Akuntansi**

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

05 November 2012

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

Ketua : Hendrawan Santosa Putra, SE, M.Si, Ak : (.....)
NIP 19740506 200212 1 006

Sekretaris : Indah Purnamawati, SE., M.Si., Ak : (.....)
NIP 19691011 199702 2 001

Anggota : Novi Wulandari, SE., M.acc & Finn, Ak : (.....)
NIP 19801127 200501 2 003

Mengetahui/ Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

Dr. Moehammad Fathorrazi, SE., M.Si
NIP 19630614 1999002 1 001

Riyatik Emalia

Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember

ABSTRAK

Di Indonesia pajak merupakan salah satu sumber pembiayaan negara yang paling dominan. Sistem pemungutan pajak di Indonesia adalah self assessment system. Sistem ini memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung dan melaporkan sendiri jumlah pajak terutang. Untuk itu kepatuhan dinilai menjadi faktor utama dalam realisasi penerimaan pajak.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari pengetahuan, kesadaran serta persepsi wajib pajak terhadap kepatuhan memenuhi kewajiban pajak penghasilan. Sample penelitian ini menggunakan Sample acak berdasarkan strata pada pegawai negeri sipil yang ada di lingkup Universitas Jember. Data kemudian di analisis menggunakan regresi linear berganda dengan SPSS.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa hanya variabel kesadaran yang tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan memenuhi kewajiban pajak. Dan untuk variabel pengetahuan dan pelayanan petugas pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan.

Kata Kunci : Pengetahuan, Kesadaran, Pelayanan Petugas Pajak, dan Kepatuhan Pajak.

Riyatik Emalia

Department of Accounting, Faculty of Economics, University of Jember

ABSTRACT

In Indonesia tax is one of the most financing country who most dominant. Taxation in indonesia is Self Assesment system. This system gives taxpayer confidence for calculating and reporting own tax liabilities. For that, compliance is becoming major factor in the realization of tax revenue.

This research aims to analysis the effect of knowledge, awareness, and taxpayers perception toward compliance in meeting income the tax liability. This sample using stratified random sampling method in civil servant who registred in Jember University. Data then are analyzed using multiple linear regression technique with SPSS.

The results of this research showed that just awareness variable not influence toward taxpayer compliance. Then for knowledge and tax officer service variable influence toward taxpayer compliance.

Keywords : *Knowledge, Awareness, tax officer service and tax compliance*

RINGKASAN

Analisis Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran Wajib Pajak serta Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Memenuhi Kewajiban Pajak Penghasilan; Riyatik Emalia, 080810391068; 2012: 51 halaman; Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Sebagai salah satu sumber pembiayaan negara yang paling dominan, pajak di nilai merupakan gejala sosial yang hanya terjadi dimasyarakat. Memenuhi kewajiban pajak merupakan tanda bukti dari masyarakat sendiri atas perlindungan dan kesejahteraan yang telah diberikan negara kepada rakyatnya. Maka tidak dapat dipungkiri bahwa peran serta masyarakat dalam hal ini wajib pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam penerimaan pajak negara. Seluruh wajib pajak tidak terkecuali pejabat dan pegawai negeri sipil dwajibkan taat pada setiap peraturan perpajakan. Untuk itu sebagai cermin dari masyarakat, pejabat maupun PNS dituntut untuk lebih taat pada aturan perpajakan. Meskipun jumlah penerimaan pajak mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, namun selalu saja ada faktor yang menghambat penerimaan pajak sehingga penerimaan pajak belum bisa tergali secara maksimal. Salah satu kendala yang mungkin menghambat mungkin terkait dengan masalah kepatuhan

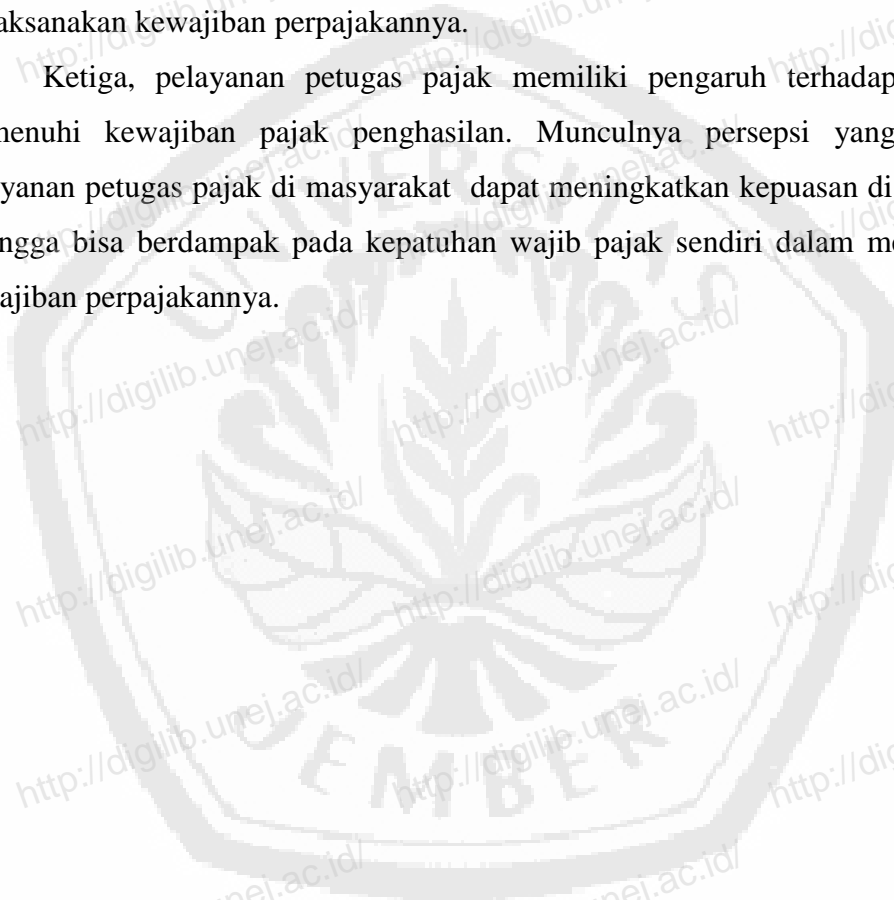
Penelitian ini bertujuan mengkaji pengaruh dari pengetahuan, kesadaran wajib pajak serta pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan memenuhi kewajiban pajak penghasilan.

Kesimpulan dalam penelitian ini yang pertama adalah pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan. Keadaan yang ada pada PNS yang ada di lingkup Universitas Jember menunjukkan bekerja dilingkungan akademisi dengan latar belakang pendidikan yang baik sehingga memiliki rata-rata pendidikan yang baik pula menjadikan mereka lebih memahami dan mengetahui fungsi dan kontribusi

dari pajak terhadap penerimaan negara. Dengan bekal pengetahuan yang baik tersebut menjadikan mereka lebih mematuhi kewajiban perpajakannya.

Kedua, bahwa kesadaran wajib pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan memenuhi kewajiban pajak penghasilan. Hal ini didasari karena sebenarnya memang untuk gaji pegawai negeri sudah langsung dipotong oleh pemerintah sehingga kesadaran bagi PNS yang ada di lingkup Universitas Jember bukan merupakan faktor yang bisa mempengaruhi tingkat kepatuhan mereka dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Ketiga, pelayanan petugas pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan memenuhi kewajiban pajak penghasilan. Munculnya persepsi yang baik atas pelayanan petugas pajak di masyarakat dapat meningkatkan kepuasan di masyarakat sehingga bisa berdampak pada kepatuhan wajib pajak sendiri dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.



PRAKATA

Alhamdulillahirobilalamin, segala syukur kehadiran ALLAH SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran Wajib Pajak serta Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Memenuhi Kewajiban Pajak Penghasilan (Studi Empiris Pada Pegawai Negeri di Lingkup Universitas Jember)”** Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi di Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan semua pihak, baik itu berupa dorongan, nasehat, saran maupun kritik yang sangat membantu. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

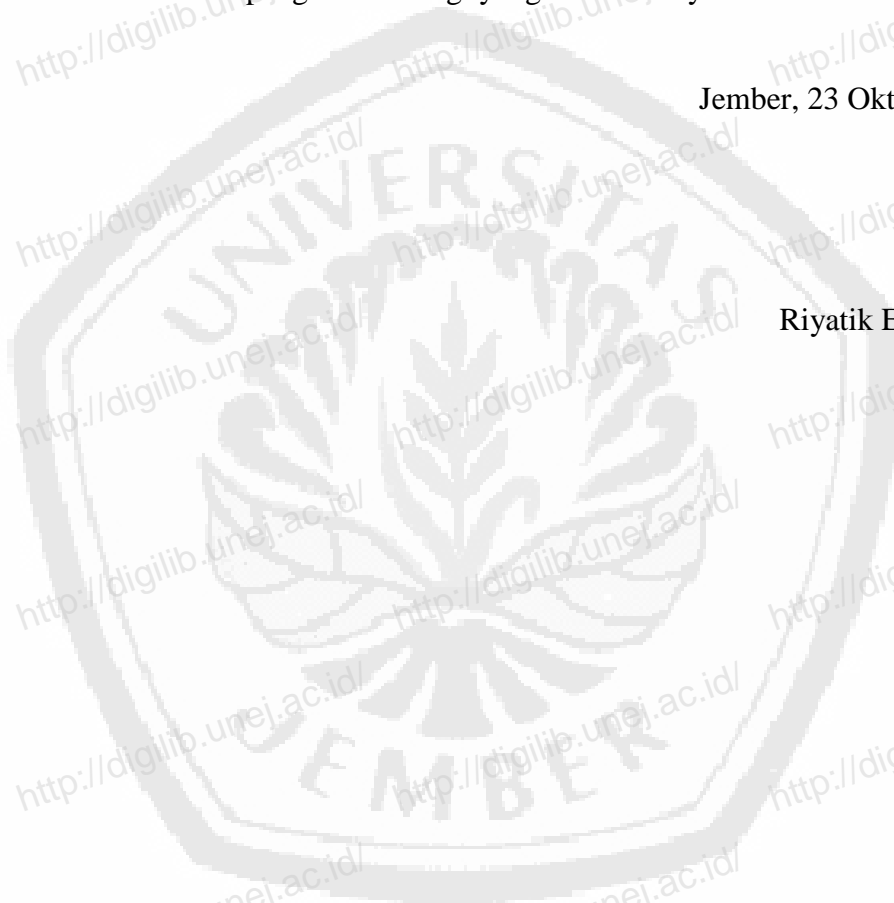
1. Bapak Dr. Moehammad Fathorrazi, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Alwan Sri Kustono, M.Si., Ak., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember
3. Bapak Dr. Ahmad Roziq, SE, MM., Ak., selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
4. Bapak Drs. H. Djoko Supatmoko MM, Ak., selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, kritik, dan pengarahan dengan penuh kesabaran dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Drs. Wasito M.Si, Ak., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahnya dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Dra. Ririn Irmadariyani M.Si, Ak., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama menjadi mahasiswa.
7. Seluruh Dosen Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
8. Seluruh Staf Karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Jember
9. Ibu Farida Hasan yang selalu sabar membantu mahasiswa akuntansi.

10. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu dengan senang hati dan tangan terbuka penulis menerima saran dan kritik yang berguna untuk menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan bagi yang membacanya.

Jember, 23 Oktober 2012

Riyatik Emalia



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
LEMBAR PENGESAHAN	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
RINGKASAN	x
PRAKATA.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Gambaran Umum Pajak	7
2.1.2 Sistem Pemungutan Pajak	9
2.1.3 Wajib Pajak	11

2.1.4 Pengetahuan Wajib Pajak	12
2.1.5 Kesadaran Wajib Pajak	13
2.1.6 Pelayanan Petugas Pajak.....	14
2.1.8 Kepatuhan Wajib Pajak	16
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Kerangka Konseptual	20
2.4 Hipotesis Penelitian	20
2.4.1 Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Memenuhi Kewajiban Pajak	20
2.4.2 Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Memenuhi Kewajiban Pajak	21
2.4.3 Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Memenuhi Kewajiban Pajak.....	22
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Jenis dan Sumber Data	23
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	24
3.3 Operasional dan Pengukuran Variabel	24
3.3.1 Variabel Independen (X)	24
3.4.2 Variabel Dependen (Y)	25
3.4 Metode Analisis Data	26
3.4.1 Analisis Deskriptif	26
3.4.2 Uji Kualitas Data	26
3.4.2 Uji Asumsi Klasik	27
3.5 Uji Hipotesis	28
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1 Gambaran Umum Penelitian	30
4.2 Analisis Data.....	32

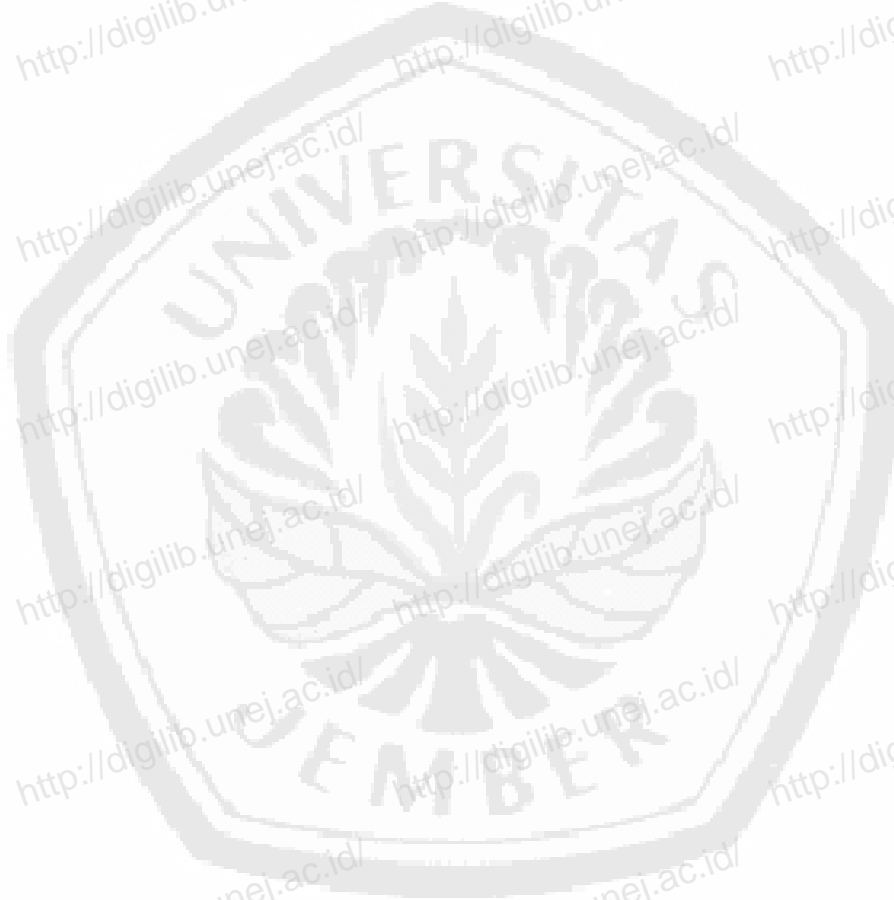
4.2.1 Statistik Deskriptif	32
4.2.2 Uji Kualiatas Data	34
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	38
4.2.3 Analisis Regresi Berganda.....	41
4.3 Pembahasan	43
4.3.1 Pengaruh Pengetahuan terhadap Kepatuhan Memenuhi Kewajiban Pajak.....	43
4.3.2 Pengaruh Kesadaran terhadap Kepatuhan Memenuhi Kewajiban Pajak.....	44
4.3.3 Pengaruh Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Memenuhi Kewajiban Pajak	45
BAB 5. KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN.....	47
5.1 Kesimpulan.....	47
5.2 Keterbatasan	48
5.2 Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu	20
4.1 Daftar Penyebaran Kuesioner	31
4.2 Tingkat Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner	32
4.3 Statistik Diskriptif	33
4.4 Uji Validitas Variabel Pengetahuan	35
4.5 Uji Validitas Variabel Kesadaran	35
4.5 Uji Validitas Variabel Pelayanan Petugas Pajak	36
4.7 Uji Validitas Variabel Kepatuhan	37
4.8 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	38
4.9 Hasil Hasil Uji Multikolinieritas	40
4.10 Hasil Analisis Regresi	41

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual	21
4.1 Histogram Normalitas Data	39
4.2 Grafik <i>Scatter Plot</i>	40



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner Penelitian
2. Hasil Jawaban Responden
3. Statistik Diskriptif
4. Hasil Uji Validitas Variabel Independen
5. Hasil Uji Validitas Variabel Dependen
6. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Independen
7. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Dependen
8. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

