



**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS
PELAYANAN, PEMERIKSAAN DAN KESADARAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

(Studi Empiris Terhadap Karyawan Kantor Badan Pusat Statistik Jember)

SKRIPSI

Oleh

Siti Hajari Pandan

NIM : 090810301065

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS JEMBER

2014



**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN,
PEMERIKSAAN DAN KESADARAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK**

(Studi Empiris Terhadap Karyawan Kantor Badan Pusat Statistik Jember)

**THE INFLUENCE OF TAXATION KNOWLEDGE, SERVICE QUALITY,
INVESTIGATION AND AWARENESS TO THE TAX OBLIGATION.
(CASE STUDIES TOWARDS STATISTICS CENTRAL AGENCY
EMPLOYEES.)**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Akuntansi (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

oleh

Siti Hajari Pandan

NIM. 090810301065

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2014

PERSEMBAHAN

**Alhamdulillah , dengan sepenuh hati dan jiwa,
kupersembahkan skripsi ini kepada:**

**Orang tuaku tercinta, Ayahku Drs.Abdul Kadir,Mamaku Nuraini,Bapakku Ulfi
M tahir,dan Mamaku Rahimah atas segala cinta, kasih sayang, arahan,
dukungan, pengorbanan, dan ketulusan doa yang tiada henti.**

**Kakak dan Adik-adikku tercinta yang telah mendukung dan memotivasiku
dengan sepenuh hati.**

**Sahabat-sahabatku yang selalu memberi dukungan sepenuh hati senang
maupun susah**

**Teman-teman kuliah yang telah banyak membantu dalam proses pembuatan
skripsi ini hingga akhir.**

Almamater Universitas Jember yang saya banggakan.

MOTTO

Masa depan adalah milik mereka yang percaya pada keindahan mimpi-mimpi mereka.

(Eleanor Roosevelt)

Hiduplah untuk memberi sebanyak-banyaknya, bukan untuk menerima sebanyak-banyaknya.

(Tetralogi Laskar Pelangi)

Jangan menyerah untuk sesuatu yang kita sendiri yakini bisa untuk kita capai. Kegagalan adalah usaha yang tidak pernah kita lakukan jika kita bisa lakukan usaha itu dengan keras maka kegagalan tidak akan muncul.

(Siti Hajari Pandan)

SKRIPSI

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN,
PEMERIKSAAN DAN KESADARAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK**

(Studi Empiris Terhadap Karyawan Kantor Badan Pusat Statistik Jember)

Oleh

Siti Hajari Pandan

NIM. 090810301065

Pembimbing

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

Dosen Pembimbing Anggota : Dra. Ririn Irmadariyani, M. Si, Ak.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Hajari Pandan

NIM : 090810301065

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul **“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan dan Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT)”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 08 Juli 2014

Yang menyatakan

Siti Hajari Pandan

NIM. 090810301065

TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi: Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan dan Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Karyawan Kantor Badan Pusat Statistik)".

Nama Mahasiswa : Siti Hajari Pandan

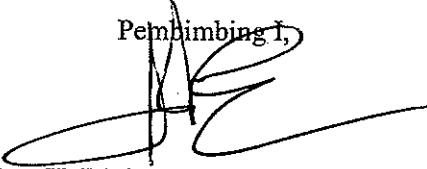
NIM : 090810301065

Jurusan : S-1 Akuntansi

Tanggal Persetujuan : 4 Oktober 2013

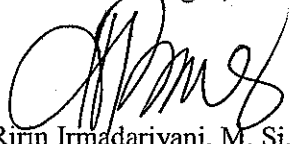
Yang Menyetujui,

Pembimbing I,



Drs. H. Djoko Supatmoko, MM. Ak.
NIP. 19550227 198403 1 001

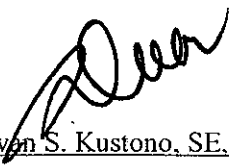
Pembimbing II,



Dra. Ririn Irmadariyani, M. Si, Ak.
NIP. 19670102 199203 2 002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi,



Dr. Alwan S. Kustono, SE, M.Si, Ak
NIP 19720416 200112 1 001

JUDUL SKRIPSI

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN, PEMERIKSAAN DAN KESADARAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

(Studi Empiris Terhadap Karyawan Kantor Badan Pusat Statistik Jember)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Siti Hajari Pandan

NIM : 090810301065

Jurusan : Akuntansi

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

18 Agustus 2014

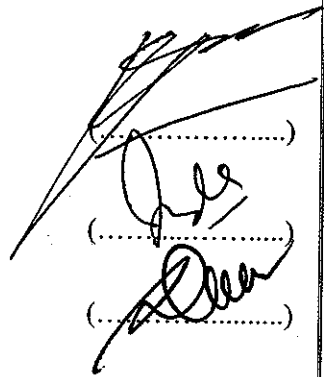
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

Ketua : Yosefa Sayekti, SE. M.com. Ak
NIP. 19640809 199003 2 001

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

Anggota : Dr. Alwan S. Kustono, SE. M.Si, Ak
NIP. 19720416 200112 1 001



Mengetahui/Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

Dr. Mochammad Fathorrazzi, M.Si
NIP 19630614 199002 1 001

Siti Hajari Pandan

Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Dan Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. (Studi Kasus Terhadap Karyawan Kantor Badan Pusat Statistik). Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, pemeriksaan, dan kesadaran terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer berupa data yang diperoleh secara langsung yang menjadi objek peneliti dengan menggunakan kuisisioner. Sedangkan data sekunder berupa bukti, catatan mengenai jumlah karyawan yang mempunyai NPWP di Kantor BPS Jember. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan kantor BPS Jember yang memiliki NPWP. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 39 orang dengan menggunakan metode *probability sampling*. Alat analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, pemeriksaan dan kesadaran berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, pemeriksaan, kesadaran, kepatuhan wajib pajak

Siti Hajari Pandan

Accountancy Department, Economy Faculty, Jember University

ABSTRACT

This thesis entitled The Influence of Taxation Knowledge, Service Quality, Investigation and Awareness to the Tax Obligation. (Case studies towards Statistics Central Agency Employees). The goal of this research is to analyze the influence of taxation knowledge, service quality, investigation and awareness to the tax obligation pursuance in submitting tax return. There are two kinds of data in this research, which are primary data and secondary data. The primary data are obtained directly from the researcher's objects through questionnaires. Meanwhile, the secondary data are obtained from the files about the number of Jember Statistics Central Agency's employees who have Taxpayer Identification Number (TIN). The population in this research is Jember Statistics Central Agency's employees who have Taxpayer Identification Number (TIN). This research takes 39 employees for the sample. Probability sampling is applied as the method of research. The data analysis' tool for this research is multiple linier regression. The result of this research shows that taxation knowledge, service quality, investigation and awareness to the tax obligation pursuance are influential in submitting tax return.

keywords: taxation knowledge, service quality, investigation, awareness, pursuance in submitting tax return.

RINGKASAN

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN, PEMERIKSAAN DAN KESADARAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

(Studi Empiris Terhadap Karyawan Kantor Badan Pusat Statistik Jember); Siti Hajari Pandan, 090810301065; 66 halaman; Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Sejak diadakannya reformasi perpajakan tahun 1983, sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 1994 dan diubah terakhir dengan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, sistem pemungutan pajak di Indonesia berubah dari *official assessment system* menjadi *self assessment system*. Perubahan sistem pemungutan pajak dari *official assessment system* menjadi *self assessment system* merupakan salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kemandirian dalam pembiayaan pembangunan dari penerimaan dalam negeri yang berasal dari pajak, karena penerimaan dari migas tidak dapat diandalkan lagi, sementara sumber dana dalam negeri hanya sebagai pelengkap. *Official assessment system* merupakan sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada aparat pajak untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Sedangkan *self assessment system* yaitu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang dan kepercayaan penuh kepada Wajib Pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajak terutang yang dilakukan sendiri oleh Wajib Pajak. Pelaksanaan kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak dapat dituangkan dalam bentuk pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) pada setiap akhir masa pajak dan melaporkannya ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dalam masa batas waktu yang telah ditentukan (Kusumawati, 2005: 101). Dengan menetapkan *self assessment system* dapat diharapkan meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak untuk memenuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan kantor BPS Jember yang memiliki NPWP. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 39 orang dengan menggunakan metode *probability sampling*. Alat analisis data menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, pemeriksaan dan kesadaran berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

PRAKATA

Bismillahirrahmannirrahim,

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh,

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, serta memberikan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Dan Kesadaran Terhadap Wajib Pajak”. Sholawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Rasulullah SAW.

Penyusunan skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi di Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Dalam penulisan 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. M. Fathorrazi, S.E. 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 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.
4. Ibu Dra. Ririn Irmadariyani, M.Si, Ak., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahnya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta Staf Karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Jember serta Perpustakaan POMA Ekonomi dan Perpustakaan Pusat.

6. Ayah tersayang Drs. Abdul Kadir, Mama tersayang Nuraini, Bapak tersayang Ulfi M Tahir, dan Mama tercinta Rahimah yang sangat penulis sayangi dan banggakan;
7. Kakak2ku tercinta M.Rizal dan Fita Sofiah serta adik-adikku tercinta Nurarfiah dan Annurul Hidayati yang penulis sayangi dan banggakan;
8. Sahabat-sahabatku yang jauh banget disingaraja yang selalu meberi dukungan dan doanya dari jauh untuk bisa menyemangatiku selalu.love u all.
9. Sahabat-sahabat kuliah tercinta yang selalu ada dalam susah maupun seneng Mbak putri si orang dewasa, tyak si rame, ciput yang suka bingung sendiri, tia, nia, eca dan semuanya.
10. Sahabat-sahabat KKN tersayang yang selalu memberi dukungan dan doa lewat bbm hehe Mely, Tri (yng bntuin buat abstrack), Shela, Mbak niswatin, Ahmad, Bang dika, Mas eko, Ikhsan dan Yohanes.
11. Pacar, penyemangat saat ini Angga Pradana yang udah memberikan kasih sayangnnya dan dukungan penuh ke vety.
12. Teman-teman S1 akuntansi Reguler dan Non Reguler 2009, sukses buat kalian semua;

Semoga Allah SWT selalu memberikan Hidayah dan Rahmat kepada semua pihak yang telah membantu dengan ikhlas sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis sadar akan keterbatasan dan kurang sempurnanya penulisan skripsi ini, oleh karena itu segala saran dan kritik yang bersifat membangun akan sangat penulis harapkan.

Alhamdulillahirabbilalamin

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.

Jember, 4 Oktober 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
RINGKASAN	x
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Tinjauan Umum Tentang Pajak	8
2.1.2 Pengetahuan Perpajakan	18
2.1.3 Kualitas Pelayanan Pajak	19
2.1.4 Pemeriksaan Pajak	21
2.1.5 Kesadaran Wajib Pajak	25
2.1.6 Kepatuhan Wajib Pajak	25

2.1.7 Surat Pemberitahuan	28
2.1 Penelitian Terdahulu	31
2.2 Hipotesis	34
1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan SPT	34
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan SPT	35
3. Pengaruh Pemeriksaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan SPT	35
4. Pengaruh Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan SPT	36
BAB 3. METODE PENELITIAN	33
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	37
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	37
3.3 Teknik Pengumpulan Data	39
3.3.1 Jenis Data	37
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data	34
3.4 Operasional Variabel Penelitian	39
3.4.1 Variabel Independen	39
3.4.2 Variabel Dependen	41
3.5 Metode Analisis Data	42
3.5.1 Uji Kualitas Data	42
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	42
3.6 Analisis Regresi Linier Berganda	43
3.7 Uji Hipotesis	44
3.7.1 Uji Statistik t	44
3.7.2 Uji Statistik F	44
3.8 Kerangka Pemecahan Masalah	45
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Hasil Penelitian	46
4.1.1 Pemilihan Sampel Penelitian	46

4.1.2 Deskripsi Objek Penelitian	46
4.2 Analisis Kualitas Data	46
4.2.1 Uji Validitas	46
4.2.2 Uji Reliabilitas	48
4.3 Uji Asumsi Klasik	49
4.3.1 Uji Multikolinieritas	49
4.3.2 Uji Heteroskedastisitas	49
4.3.3 Uji Normalitas.....	51
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda	52
4.5 Pengujian Hipotesis	53
4.5.1 Uji Statistik t	53
4.5.2 Uji F	54
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	54
4.6.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan SPT	54
4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan SPT	55
4.6.3 Pengaruh Pemeriksaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan SPT	55
4.6.4 Pengaruh Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan SPT.....	56
BAB 5. KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	57
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Keterbatasan	57
5.3 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3.1	Tingkat Penilaian Jawaban.....	38
Tabel 4.1	Rekapitulasi Hasil Perhitungan Validitas.....	46
Tabel 4.2	Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4.3	Uji Multikolinieritas.....	48
Tabel 4.4	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	51

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.8 Kerangka Pemecahan Masalah.....	44
Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas	49
Gambar 4.2 Uji Normalitas	50

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2a Data Mentah Hasil Kuesioner Variabel Pengetahuan Perpajakan (X1)
- Lampiran 2b Data Mentah Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan (X2)
- Lampiran 2c Data Mentah Hasil Kuesioner Variabel Pemeriksaan (X3)
- Lampiran 2d Data Mentah Hasil Kuesioner Variabel Kesadaran (X4)
- Lampiran 2e Data Mentah Hasil Kuesioner Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan SPT (Y)
- Lampiran 3a,
3b, 3c, 3d, 3e Hasil Uji Validitas X1, X2, X3, X4, dan Y
- Lampiran 4a,
4b,4c, 4d, 4e Hasil Uji Reliabilitas X1, X2, X3, X4, dan Y
- Lampiran 5a Hasil Uji Multikolonieritas
- Lampiran 5b Hasil Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 5c Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda