

**PENGARUH PERSEPSI WP TENTANG PELAYANAN DAN KOMUNIKASI
FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WP OP DALAM MENYETORKAN
DAN MELAPORKAN SPT DI KPP PRATAMA
PALEMBANG SEBERANG ULU**



**Laporan Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat
menyelesaikan pendidikan Diploma III
pada Jurusan Akuntansi**

Oleh:

**RAISA MARSELA
0611 3050 1093**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2014**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN AKUNTANSI
Jalan Srijaya Negara, PALEMBANG 30139
Telepon (0711) 353414 Fax (0711) 355918 Email:
akuntansi@polisriwijaya.ac.id

SURAT PENYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Raisa Marsela
NIM : 061130501093
Jurusan / Program Studi : Akuntansi/DIII Akuntansi
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Persepsi WP tentang Pelayanan dan Komunikasi Fiskus terhadap Kepatuhan WPOP dalam Menyetorkan dan Melaporkan SPT di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan akhir yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan akhir tersebut bukanlah plagiat atau salinan laporan akhir milik orang lain.
3. Apabila laporan akhir saya plagiat atau menyalin laporan akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan laporan akhir ini dan konsekuensinya.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juni 2014

Yang membuat pernyataan,



Raisa Marsela
NIM 061130501093





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN AKUNTANSI
Jalan Srijaya Negara, PALEMBANG 30139
Telepon (0711) 353414 Fax (0711) 355918 Email:
akuntansi@polisriwijaya.ac.id

TANDA PENGESAHAN LAPORAN AKHIR

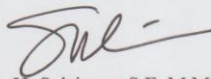
Nama : Raisa Marsela
NIM : 061130501093
Jurusan / Program Studi : Akuntansi/ DIII Akuntansi
Mata Kuliah : Perpajakan
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Pelayanan dan Komunikasi Fiskus terhadap Kepatuhan WP OP dalam Menyetorkan dan Melaporkan SPT di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu

Telah diujikan pada Ujian Laporan Akhir, Tanggal 16 Juli 2014
Dihadapan Tim Penguji Jurusan Akuntansi
Politeknik Negeri Sriwijaya

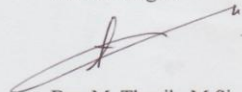
Palembang, Juli 2014

Tim Pembimbing :

Pembimbing I

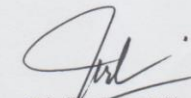

H. Sulaiman, S.E.,M.M.
NIP 196103231990031001

Pembimbing II


Drs. M. Thoyib, M.Si.
NIP 195803201988031001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi


M Aladin, S.E.,M.Si.,AK.,CA.
NIP 195706141990031001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN AKUNTANSI
Jalan Srijaya Negara, PALEMBANG 30139
Telepon (0711) 353414 Fax (0711) 355918 Email:
akuntansi@polisriwijaya.ac.id

PELAKSANAAN REVISI LAPORAN AKHIR

Mahasiswa berikut:

Nama : Raisa Marsela
NIM : 061130501093
Jurusan / Program Studi : Akuntansi/ DIII Akuntansi
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Pelayanan dan Komunikasi Fiskus terhadap Kepatuhan WP OP dalam Menyetorkan dan Melaporkan SPT di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu

Telah melaksanakan revisi/ terhadap Laporan Akhir yang diujikan pada hari Rabu tanggal 16 bulan Juli tahun 2014 Pelaksanaan revisi terhadap Laporan Akhir tersebut telah disetujui oleh Dosen Penguji yang memberikan revisi:

No	Komentar	Nama Dosen Penguji	Tanggal	Tanda Tangan
1	Abstrak, Kata Pengantar, Penelitian Terdahulu, Lampiran	Drs. Ardiyan Natoen, M.Si.	21/8-14	
2	Teknik Pengumpulan Data, Transformasi Data	Kartika Rachma Sari, SE., M.Si., Ak	21/8-14	
3	Teori	Desy Natalia, S.E., M.Si., Ak., CA.	26/8-14	

Palembang, Juli 2014

Ketua Penguji

Drs. Ardiyan Natoen, M.Si.
NIP 195608011987031002



Motto dan Persembahan

**“Niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman
di antara kamu dan orang-orang yang
diberi ilmu beberapa derajat “
(QS. Al-Mujadilah:11)**

Kupersembahkan kepada:

- ❖ Balian Zaman & Hidayati (Orangtua Ku) yang selalu mendoakan Ku.
- ❖ Kakak-kakak Ku dan Keluarga Ku
- ❖ Sahabat Tejepe
- ❖ 6 Ak.a dan Almamatør

ABSTRAK

Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Pelayanan Fiskus dan Komunikasi Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Menyetorkan dan Melaporkan SPT di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu

Raisa Marsela, 2014 (xiv + 49 Halaman)

raisa.marsela@yahoo.co.id

Pajak sebagai komponen terbesar dalam penerimaan negara memiliki peran penting bagi pemerintah untuk melaksanakan aktivitas pemerintahan. Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi. Oleh sebab itu, permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah pengaruh persepsi wajib pajak tentang pelayanan fiskus dan persepsi wajib pajak tentang komunikasi fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WPOP) dalam melaporkan dan menyetorkan SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu. Jumlah sampel sebanyak 100 WPOP. Jenis data adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, dan data sekunder adalah data yang dikumpulkan dari KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. Metode pengumpulan data dengan kuesioner menggunakan metode *convenience sampling*. Penelitian ini menyimpulkan bahwa persepsi wajib pajak tentang pelayanan fiskus dan persepsi wajib pajak tentang komunikasi fiskus berpengaruh positif baik secara parsial maupun simultan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan dan menyetorkan SPT di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.

Kata Kunci : Wajib Pajak Orang Pribadi, Pelayanan Fiskus, Komunikasi Fiskus, Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

Influence of service's tax officials and communication's tax officials of individual taxpayer compliance in depositing and reporting SPT in KPP Pratama Palembang Seberang Ulu

Raisa Marsela, 2014 (xiv + 49 pages)

raisamarsela@yahoo.co.id

Tax receipts as the largest component in the state has an important role for the government to carry out government activities. Taxation conditions requiring active participation in organizing the taxation of taxpayers require a high taxpayer compliance. Therefore, the problems posed in this research is whether the influence of service's tax officials and the communications of tax officials about individual taxpayer compliance in depositing and reporting SPT in KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. The number of samples of 100 individual taxpayers. This type of data is primary data and secondary data. Primary data is data obtained from respondents through a questionnaire, and secondary data is data collected from KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. Methods of data collection by questionnaire using convenience sampling. This research concluded that service of tax officials and the communications of tax officials is positively affected on taxpayer compliance in depositing and reporting SPT KPP Pratama Palembang Seberang Ulu

Keywords : Individual Taxpayer, service's tax officials, communication's tax officials, Taxpayer Compliance.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini yang berjudul “Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Pelayanan dan Komunikasi Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Menyetorkan dan Melaporkan SPT di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu“ sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa laporan akhir ini belumlah sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang konstruktif, sehingga dapat dilakukan perbaikan demi kesempurnaan penelitian ini kedepan. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, serta dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.

Palembang, Juli 2014

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Keberhasilan penulis tidak terlepas dari bantuan dan dorongan berbagai pihak, baik dukungan moril maupun materil yang diberikan kepada penulis sejak memasuki pendidikan di Politeknik Negeri Sriwijaya hingga saat ini penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak RD. Kusumanto, S.T., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Aladin, S.E., M.Si.Ak., CA selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Rita Martini, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Bapak H. Sulaiman, S.E.,M.M., selaku dosen pembimbing I, yang telah banyak sekali memberikan dorongan, petunjuk, nasihat, dan bimbingannya kepada penulis dalam penulisan laporan akhir ini.
5. Bapak Drs. M. Thoyib, M.Si, selaku dosen pembimbing II. yang telah banyak sekali memberikan waktunya, dorongan, dan bimbingannya kepada penulis dalam penulisan laporan akhir ini.
6. Bapak dan Ibu dosen dan seluruh staff administrasi Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongannya selama ini.
7. Ibu Halimah dan ibu Elis selaku Pembimbing riset dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu dan Seluruh staff di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu yang sangat membantu baik dalam pengumpulan data, bimbingan, dan masukkan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
8. Teman-teman seperjuangan dan seluruh sahabat kelas 6AK.A yang telah memberikan semangat dan kebersamaan selama ini.

Untuk semuanya penulis ucapkan terimakasih.

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN REVISI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
UCAPAN TERIMA KASIH	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Tujuan Penelitian	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Pembahasan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Pengertian Pajak	7
2.2 Ciri-Ciri Pajak	7
2.3 Pengertian Wajib Pajak	8
2.3.1 Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)	9
2.4 Hak dan Kewajiban Wajib Pajak	9
2.4.1 Hak Wajib Pajak	9
2.4.2 Kewajiban Wajib Pajak	9
2.5 Sistem Pemungutan Pajak	9
2.6 Kepatuhan Wajib Pajak	10
2.6.1 Pengertian Kepatuhan	11
2.6.2 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak	11
2.6.3 Kriteria Wajib Pajak Orang Pribadi Patuh	12
2.7 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Pajak	14
2.7.1 Persepsi Wajib Pajak tentang Pelayanan Fiskus	14
2.7.2 Persepsi Wajib Pajak tentang Komunikasi Fiskus	15
2.8 Penelitian Terdahulu	16
2.9 Kerangka Pemikiran Teoritis	17
2.10 Kerangka Penelitian	18

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1 Jenis Penelitian	19
3.2 Identifikasi dan Operasional Variabel	19
3.2.1 Identifikasi Variabel	19
3.2.2 Definisi Operasional Variabel	19
3.3 Populasi dan Sampel	24
3.3.1 Populasi	24
3.3.2 Pengambilan Sampel	24
3.4 Metode Pengumpulan Data	25
3.4.1 Sumber Data	25
3.5 Uji Validitas dan Reabilitas	26
3.5.1 Uji Validitas	26
3.5.2 Uji Reliabilitas	27
3.6 Model Analisis dan Teknik Analisis Data	28
3.6.1 Model Analisis	28
3.6.2 Teknik Analisis Data	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Hasil Penelitian.....	35
4.1.1 Deskripsi Variabel	35
4.1.1.1 Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	35
4.1.1.2 Variabel Pelayanan Fiskus (X_1)	36
4.1.1.3 Variabel Komunikasi Fiskus (X_2)	36
4.1.2 Uji Normalitas Data	37
4.1.3 Uji Asumsi Klasik	38
4.1.3.1 Uji Multikolinearitas	38
4.1.3.2 Uji Autokorelasi	40
4.1.3.3 Uji Heteroskedastisitas	41
4.1.4 Pengujian Hipotesis.....	42
4.1.4.1 Pengujian Hipotesis dengan Uji t	43
4.1.4.2 Pengujian Hipotesis dengan Uji F	44
4.1.4.3 Analisis Koefisien Determinan (<i>R Square</i>)... ..	45
4.2 Pembahasan	46
4.2.1 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Menyetorkan dan Melaporkan SPT	46
4.2.2 Pengaruh Komunikasi Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Menyetorkan dan Melaporkan SPT	47
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	48
5.1 Simpulan	48
5.2 Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	49

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel:	Halaman:
1.1 Perkembangan jumlah WPOP terdaftar yang melaporkan SPT Pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu Tahun 2010-2013	2
2.1 Rangkuman Hasil Penelitian Terdahulu	16
3.1 Hasil Perhitungan Uji Validitas	26
3.2 Hasil Cronbach Alpha per Variabel	28
4.1 Hasil Analisis Deskripsi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	35
4.2 Hasil Analisis Deskripsi Variabel Pelayanan Fiskus	36
4.3 Hasil Analisis Deskripsi Variabel Komunikasi Fiskus	37
4.4 Output SPSS Nilai Skewness dan Kurtosis	37
4.5 Output SPSS Matrik Korelasi Variabel Independen	39
4.6 Output SPSS Tolerance dan VIF	39
4.7 Output SPSS Durbin-Watson (DW)	40
4.8 Output SPSS Run Test	40
4.9 Output SPSS Glejser Test	42
4.10 Output SPSS Uji Signifikasi Parsial	43
4.11 Output SPSS Uji Signifikasi Simultan	45
4.12 Output SPSS Koefisien Determinan (<i>R Square</i>)	46
4.13 Koefisien Regresi Dan Signifikansi	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar :	Halaman:
4.1 <i>Scatterplot</i>	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran:

1. Surat Pengantar Permohonan Pengambilan Data laporan Akhir
2. Surat Permohonan Izin Pengambilan Data
3. Surat persetujuan Riset/Penelitian dari KPP Pratama Palembang Seberang Ulu
4. Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
5. Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
6. Lembar Bimbingan laporan Akhir Pembimbing I
7. Lembar Bimbingan laporan Akhir Pembimbing II
8. Kartu Kunjungan Mahasiswa
9. Data Perpajakan dari KPP Pratama Palembang Seberang Ulu
10. Kuesioner Penelitian
11. Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden
12. Tabulasi Frekuensi
13. Tabel Distribusi t_{tabel} , F_{tabel} dan Z_{tabel} , Tabel Durbin-Watson