

**PENGARUH PERSEPSI TENTANG SANKSI PERPAJAKAN, KESADARAN
WAJIB PAJAK, DAN PELAYANAN FISKUS PADA KEPATUHAN
WAJIB PAJAK BADAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA KLATEN**

TESIS

**Diajukan Kepada
Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Magister dalam Ilmu Manajemen**



Disusun Oleh :

A. RAHMAN

P. 100 100 022

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2012

**PENGARUH PERSEPSI TENTANG SANKSI PERPAJAKAN, KESADARAN
WAJIB PAJAK, DAN PELAYANAN FISKUS PADA KEPATUHAN
WAJIB PAJAK BADAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA KLATEN**

TESIS

**Diajukan Kepada
Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Magister dalam Ilmu Manajemen**

Oleh :

A. RAHMAN

P. 100 100 022

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2012**

NOTA PEMBIMBING

Dra. RINA TRISNAWATI, M.Si Ak, Ph.D

Dosen Program Magister Manajemen

Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas

Hal : Tesis Saudara A. RAHMAN

Direktur Program Pasca Sarjana

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap tesis saudara :

Nama : A. RAHMAN

NIM : P. 100 100 022

Program Studi : Magister Manajemen

Judul : " PENGARUH PERSEPSI TENTANG SANKSI PERPAJAKAN,
KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN PELAYANAN FISKUS
PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN DI KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA KLATEN"

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam Sidang Ujian Tesis pada Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Februari 2012

Pembimbing

Dra. RINA TRISNAWATI, M.Si Ak, Ph.D

NOTA PEMBIMBING

AHMAD MARDALIS, S.E., M.B.A

Dosen Program Magister Manajemen

Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas

Hal : Tesis Saudara A. RAHMAN

Direktur Program Pasca Sarjana

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap tesis saudara :

Nama : A. RAHMAN

NIM : P. 100 100 022

Program Studi : Magister Manajemen

Judul : " PENGARUH PERSEPSI TENTANG SANKSI PERPAJAKAN,
KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN PELAYANAN FISKUS
PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN DI KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA KLATEN"

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam Sidang Ujian Tesis pada Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Februari 2012

Pembimbing

AHMAD MARDALIS, S.E., M.B.A

PERSETUJUAN

**PENGARUH PERSEPSI TENTANG SANKSI PERPAJAKAN, KESADARAN
WAJIB PAJAK, DAN PELAYANAN FISKUS PADA KEPATUHAN
WAJIB PAJAK BADAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA KLATEN**

Dipersiapkan dan disusun oleh

A. RAHMAN

NIM : P. 100 100 022
Program studi : Magister Manajemen

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 2 Februari 2012
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji

Ketua/Sekretaris Sidang,

Dra. Rina Trisnawati, M.Si Ak, Ph.D

Pembimbing merangkap penguji,

Penguji,

Ahmad Mardalis, S.E., M.B.A

Drs. M. Farid Wajdi, MM, PhD

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
Memperoleh gelar Magister dalam Ilmu Manajemen

Surakarta, 2 Februari 2012
Direktur,

Prof. Dr. H. Khudzaifah Dimiyati, S.H., M.Hum

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : A. RAHMAN

NIM : P. 100 100 022

Program Studi : Magister Manajemen

Judul : ” PENGARUH PERSEPSI TENTANG SANKSI PERPAJAKAN,
KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN PELAYANAN FISKUS
PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN DI KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA KLATEN”

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan tesis ini hasil jiplakan, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh universitas batal saya terima.

Surakarta, Februari 2012

Yang membuat pernyataan,

A. RAHMAN

MOTTO

- *Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah sungguh-sungguh (urusan) yang lain. Dan hanya kepada Allah hendaknya kamu berharap.*

QS : Alam Nasyroh : 6-8

- *Allah menghendaki kemudahan bagimu dan tidak menghendaki kesukaran bagimu.*

Al Baqarah : 185

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

Al Insyirah: 6-8

ABSTRAK

Tingkat kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi beberapa faktor, di antaranya adalah pemahaman prosedur perpajakan dan persepsi Wajib Pajak tentang sanksi perpajakan dan kesadaran Wajib Pajak serta pelayanan fiskus. Agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi perpajakan bagi para pelanggarnya. Wajib Pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pertama pengaruh persepsi sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten, kedua pengaruh kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten, dan ketiga pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Badan. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *accidental sampling*, dimana ditemukan sebanyak 132 responden. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil analisis menunjukkan bahwa : pertama persepsi tentang sanksi perpajakan berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten, kedua kesadaran Wajib Pajak berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten, dan ketiga pelayanan fiskus berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten.

Kata kunci : Persepsi tentang Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

Taxpayer compliance rate can be influenced by several factors, among which is the understanding of taxation procedures and perceptions about sanction taxation Taxpayers and taxpayer awareness and service fiskus. To be complied with tax laws, then there should be tax penalties for the offenders. Taxpayers will meet taxation obligations if the view that sanctions will be more disadvantageous tax.

This study aims to determine first effect of perceptions of sanctions against tax compliance Tax Agency Tax Services Office Primary Klaten, second The influence of consciousness on adherence Taxpayers Taxpayers Tax Office Agency in Primary Klaten, and third Effect of service fiskus Taxpayer Agency for compliance in the Tax Office Primary Klaten.

The population in this study are all taxpayers Agency. The sampling technique is done by accidental sampling, which was found about 132 respondents. Data were collected using a questionnaire. Methods of data analysis using multiple linear regression analysis.

The analysis showed that: first Perceptions of sanctions taxation effect on taxpayer compliance in the Tax Office Agency Klaten Pratama, second Taxpayer Awareness effect on taxpayer compliance Bodies in Primary Klaten Tax Office, and third Service fiskus effect on taxpayer compliance Bodies in Tax Office Primary Klaten.

Keywords: Perceptions of Sanctions Taxation, Taxpayer Awareness, Service Fiskus, and Taxpayer Compliance

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini dengan segenap kemampuan yang ada. Adapun judul tesis ini adalah :

“PENGARUH PERSEPSI TENTANG SANKSI PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN PELAYANAN FISKUS PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KLATEN”

Tesis ini disusun untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat guna mencapai Gelar Magister Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Surakarta. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. Bambang Setiaji, M.S, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta;
2. Prof. Dr. H. Khudzaifah Dimiyati, S.H., M.Hum., Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Dra. Rina Trisnawati, M.Si Ak, Ph.D. selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis.
4. Ahmad Mardalis, S.E., M.B.A. selaku Pembimbing II yang telah dengan sabar membimbing penulis sampai tesis ini selesai.
5. Drs. M. Farid Wajdi, MM, PhD, selaku penguji yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk memaparkan hasil tesis ini.
6. Bapak Muhammad Sukri Subki SH, MH, selaku kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten yang telah memberikan ijin penulis untuk melakukan penelitian dan seluruh staf yang telah banyak membantu selama proses penelitian.
7. Seluruh Staf Pengajar Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal kepada penulis dengan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat dalam hidup dan berkarya dalam masyarakat.

8. Istriku Amalia Dewi dan anak-anakku (Rafiqah Rahmalia, Shavina Rahmalia, dan Fayyadh Ikbaar Rahman) yang telah dengan sabar mendampingi dan memberikan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan tesis ini.
9. Kedua Orangtuaku, Bapak Ibu Mertua, Kakak dan Adikku, terima kasih atas segala doa-doanya sehingga penulis mampu menyelesaikan tesis ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu terselesaikannya penulisan tesis ini.

Dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kepada para pembaca untuk dapat memberikan kritik dan saran yang bersifat membangun dimana nantinya akan dapat penulis pergunakan dan sebagai penyempurnaan dalam penyusunan tulisan selanjutnya.

Akhirnya, penulis berharap semoga dengan adanya tesis ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Surakarta, Februari 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN NOTA PEMBIMBINGAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	vi
HALAMAN MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Kajian Pustaka	9
1. Perilaku Konsumen	9
2. Perpajakan	10
a. Definisi Pajak	10
b. Wajib Pajak	12
c. Cara Pemungutan Pajak	12
3. Persepsi	15
4. Persepsi Wajib Pajak tentang Sanksi Perpajakan	16
5. Kesadaran Wajib Pajak	18

6. Pelayanan Fiskus	19
7. Kepatuhan Wajib Pajak	21
B. Penelitian Terdahulu	23
C. Kerangka Pemikiran	27
D. Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	31
B. Jenis dan Sumber Data	32
C. Variabel Penelitian	33
D. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran	
Variabel	33
E. Teknik Analisis Data	36
1. Uji Instrumen Penelitian	36
2. Uji Hipotesis	38
3. Uji Asumsi Klasik	43
BAB IV HASIL PENELITIAN	47
A. Deskripsi Data	47
B. Pengujian Hipotesis	50
1. Hasil Uji Validitas	50
2. Hasil Uji Reliabilitas	53
C. Analisis Regresi	54
1. Uji t.....	56
2. Uji F	57
3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	58
D. Uji Asumsi Klasik	58
1. Hasil Uji Multikolinieritas	58
2. Hasil Uji Heteroskedastisitas	59
3. Hasil Uji Otokorelasi	59
4. Hasil Uji Normalitas	59

E. Pembahasan Hasil	60
BAB V PENUTUP	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran	68

Daftar Pustaka

Lampiran-lampiran

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1	Respon dari Responden..... 47
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Bentuk Badan Usaha 48
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Usaha 49
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan 49
Tabel 4.5	Uji Validitas Variabel Persepsi tentang Sanksi Perpajakan 51
Tabel 4.6	Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak 51
Tabel 4.7	Uji Validitas Variabel Pelayanan Fiskus 52
Tabel 4.8	Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak 52
Tabel 4.10	Rangkuman Uji Reliabilitas Kuesioner 53
Tabel 4.11	Hasil Regresi Linier Berganda 56
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinieritas 59

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	30