

## ABSTRAK

Yudith Diarce Manafe :

### Skripsi

Pengaruh kesadaran wajib pajak secara etika dan kontekstual, pengetahuan wajib pajak, sanksi pajak, dan pelayanan petugas KPP Pratama kota Kupang terhadap kepatuhan wajib pajak di kota Kupang

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak secara etika dan kontekstual, pengetahuan wajib pajak, sanksi pajak, dan pelayanan petugas KPP Pratama kota Kupang terhadap kepatuhan wajib pajak di kota Kupang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reabilitas, uji F, uji t, dan regresi linear berganda untuk mendeskripsikan hubungan variabel *independent* terhadap variabel *dependent*. Metode penelitian ini adalah metode survey dengan membagikan kuesioner kepada wajib pajak pribadi yang memiliki usaha di kota Kupang. Data dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang diisi oleh 100 orang responden yang merupakan wajib pajak orang pribadi yang memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) dan terdaftar di KPP Pratama kota Kupang.

Hasil penelitian ini adalah variabel kesadaran secara etika dan pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan, variabel kesadaran wajib pajak secara kontekstual, sanksi pajak, dan pelayanan petugas KPP Pratama tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di kota Kupang.

Kata kunci :

Kesadaran secara etika, kesadaran secara kontekstual, pengetahuan wajib pajak, sanksi pajak, pelayanan petugas, kepatuhan wajib pajak

## **ABSTRAK**

Yudith Diarce Manafe :

Thesis

The study aimed to examine the influence of ethical and contextual tax awareness, tax knowledge, tax penalties, tax authorities service in KPP Pratama on Tax Compliance in Kupang city. The data analysis technique used in this study were validity test, reability test, F test, t test and multiple linear regression to describe the relationship among variabels independent on variable dependent. The method of this study was a survey method by distributing questionnaires to individual tax payer who have business activities in Kupang city. The Data were obtained by using quetionnaires to 100 respondents who have NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) and registered at KPP Pratama Kupang city.

The result of this study showed that ethical tax awareness and tax knowledge affected tax compliance positively. Meanwhile, contextual tax awareness, tax penalties and tax authorities service in KPP Pratama didn't influence on tax compliance.

Keywords :

Ethical tax awareness, contextual tax awareness, tax knowledge, tax penalties, tax authorities service, tax compliance

## DAFTAR ISI

|                                                 |      |
|-------------------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL.....                              | i    |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                         | ii   |
| LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH .....       | iii  |
| KATA PENGANTAR .....                            | iv   |
| ABSTRAK .....                                   | vi   |
| DAFTAR ISI.....                                 | viii |
| DAFTAR TABEL.....                               | xi   |
| DAFTAR GAMBAR .....                             | xii  |
| DAFTAR RUMUS .....                              | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                            | xiv  |
| 1. PENDAHULUAN .....                            | 1    |
| 1.1. Latar Belakang Masalah .....               | 1    |
| 1.2. Rumusan Masalah .....                      | 5    |
| 1.3. Tujuan Penelitian.....                     | 6    |
| 1.4. Manfaat Penelitian.....                    | 6    |
| 1.5. Batasan Penelitian .....                   | 7    |
| 1.6. Sistematika Penelitian .....               | 7    |
| 2. LANDASAN TEORI.....                          | 8    |
| 2.1. Kesadaran Pajak Secara Etika .....         | 8    |
| 2.2. Kesadaran Pajak Secara Kontekstual .....   | 9    |
| 2.3. Pengetahuan Wajib Pajak .....              | 10   |
| 2.4. Sanksi Pajak.....                          | 11   |
| 2.5. Pelayanan Petugas Pajak .....              | 13   |
| 2.5.1. Pengertian Pelayanan Petugas Pajak ..... | 13   |
| 2.5.2. Dimensi Kualitas Pelayanan .....         | 14   |
| 2.6. Kepatuhan Wajib Pajak .....                | 16   |
| 2.7. Hipotesis .....                            | 17   |
| 3. METODOLOGI PENELITIAN.....                   | 21   |
| 3.1. Kerangka Penelitian.....                   | 21   |
| 3.2. Definisi Operasional Variabel .....        | 22   |
| 3.2.1. Variabel Bebas .....                     | 22   |
| 3.2.2. Variabel Terikat .....                   | 22   |
| 3.3. Jenis Penelitian .....                     | 23   |

|          |                                                                                                     |    |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.4.     | Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel .....                                                  | 23 |
| 3.4.1.   | Populasi Penelitian.....                                                                            | 23 |
| 3.4.2.   | Sampel Penelitian .....                                                                             | 23 |
| 3.4.3.   | Teknik Penarikan Sampel .....                                                                       | 24 |
| 3.5.     | Metode dan Prosedur Pengambilan Data.....                                                           | 25 |
| 3.5.1.   | Rancangan Kuesioner .....                                                                           | 25 |
| 3.6.     | Teknik Analisis Data .....                                                                          | 29 |
| 3.6.1.   | Uji Kualitas Data .....                                                                             | 29 |
| 3.6.1.1. | Uji Validitas.....                                                                                  | 29 |
| 3.6.1.2. | Uji Reabilitas .....                                                                                | 29 |
| 3.6.2.   | Uji Asumsi Klasik.....                                                                              | 30 |
| 3.6.2.1. | Uji Normalitas .....                                                                                | 30 |
| 3.6.2.2. | Uji Heteroskedastisitas .....                                                                       | 30 |
| 3.6.2.3. | Uji Multikolinearitas.....                                                                          | 31 |
| 3.6.3.   | Uji Hipotesis .....                                                                                 | 31 |
| 3.6.3.1. | Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....                                                        | 31 |
| 3.6.3.2. | Uji F.....                                                                                          | 31 |
| 3.6.3.3. | Uji t.....                                                                                          | 32 |
| 3.6.4.   | Skala Likert dan Skala Gutmann .....                                                                | 32 |
| 4.       | ANALISA DATA .....                                                                                  | 33 |
| 4.1.     | Gambaran Umum Responden.....                                                                        | 33 |
| 4.2.     | Analisa dan Pembahasan .....                                                                        | 34 |
| 4.2.1.   | Analisa Karakteristik Responden .....                                                               | 34 |
| 4.2.2.   | Deskriptif Data Penelitian.....                                                                     | 37 |
| 4.2.3.   | Uji Validitas .....                                                                                 | 41 |
| 4.2.4.   | Uji Reabilitas .....                                                                                | 44 |
| 4.2.5.   | Uji Normalitas .....                                                                                | 45 |
| 4.2.6.   | Uji Heterokedastisitas .....                                                                        | 46 |
| 4.2.7.   | Uji Multikolinearitas.....                                                                          | 47 |
| 4.2.8.   | Regresi Linear Berganda .....                                                                       | 48 |
| 4.2.9.   | Uji f.....                                                                                          | 50 |
| 4.2.10.  | Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....                                                        | 51 |
| 4.2.11.  | Uji t.....                                                                                          | 52 |
| 4.3.     | Analisis .....                                                                                      | 56 |
| 4.3.1.   | Temuan dan Interpretasi .....                                                                       | 56 |
| 4.3.1.1. | Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Secara Etika terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....      | 56 |
| 4.3.1.2. | Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Secara Kontekstual terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi..... | 57 |
| 4.3.1.3. | Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....                  | 57 |
| 4.3.1.4. | Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....                            | 58 |
| 4.3.1.5. | Pengaruh Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....                  | 58 |

|                                                                                                                                                                                             |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.3.1.6. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Secara Etika dan Kontekstual, Pengetahuan Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ..... | 58 |
| 4.4. Kaitan Temuan dengan Pengetahuan atau Teori .....                                                                                                                                      | 59 |
| 4.4.1. Variabel Kesadaran Wajib Pajak Secara Etika .....                                                                                                                                    | 59 |
| 4.4.2. Variabel Kesadaran Wajib Pajak Secara Kontekstual .....                                                                                                                              | 60 |
| 4.4.3. Variabel Pengetahuan Wajib Pajak .....                                                                                                                                               | 62 |
| 4.4.4. Variabel Sanksi Pajak .....                                                                                                                                                          | 64 |
| 4.4.5. Variabel Pelayanan Petugas Pajak .....                                                                                                                                               | 66 |
| 5. KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN .....                                                                                                                                      | 70 |
| 5.1. Kesimpulan .....                                                                                                                                                                       | 70 |
| 5.2. Saran .....                                                                                                                                                                            | 70 |
| 5.3. Keterbatasan Penelitian .....                                                                                                                                                          | 71 |
| DAFTAR REFERENSI .....                                                                                                                                                                      | 72 |
| LAMPIRAN .....                                                                                                                                                                              | 76 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                      |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.1. Rancangan Kuesioner.....                                                        | 25 |
| 3.2. Skor Jawaban Responden.....                                                     | 32 |
| 4.1. Wajib Pajak yang Menerima Kuesioner .....                                       | 34 |
| 4.2. Hasil Statistik Deskriptif.....                                                 | 38 |
| 4.3. Hasil Uji Validitas Variabel X1 (Kesadaran Wajib Pajak Secara Etika)..          | 41 |
| 4.4. Hasil Uji Validitas Variabel X2 (Kesadaran Wajib Pajak Secara Kontekstual)..... | 42 |
| 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel X3 (Pengetahuan Wajib Pajak) .....                 | 42 |
| 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel X4 (Sanksi Pajak).....                             | 43 |
| 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel X5 (Pelayanan Petugas Pajak).....                  | 43 |
| 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepatuhan Wajib Pajak) .....                    | 44 |
| 4.9. Hasil Uji Reabilitas Variabel X1, X2, X3, X4, X5, Y .....                       | 45 |
| 4.10. Hasil Uji Kolmogorov Smirnov .....                                             | 46 |
| 4.11. Hasil Uji Glejser.....                                                         | 47 |
| 4.12. Hasil Uji Multikolinearitas.....                                               | 48 |
| 4.13. Hasil Analisis Linear Berganda .....                                           | 49 |
| 4.14. Hasil Uji F.....                                                               | 50 |
| 4.15. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....                         | 51 |
| 4.16. Hasil Uji t.....                                                               | 52 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| Gambar 3.1. Kerangka Penelitian .....                  | 21 |
| Gambar 4.1. Jenis Kelamin Responden .....              | 34 |
| Gambar 4.2. Jenis Usaha Responden .....                | 35 |
| Gambar 4.3. Bentuk Usaha Responden .....               | 35 |
| Gambar 4.4. Tingkat Pendidikan Terakhir Responden..... | 36 |
| Gambar 4.5. Peredaran Usaha Per Tahun .....            | 37 |
| Gambar 4.6. Hasil Uji Normalitas.....                  | 45 |

## DAFTAR RUMUS

|                   |    |
|-------------------|----|
| 1. Rumus 3.1..... | 23 |
| 2. Rumus 3.2..... | 24 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                          |    |
|--------------------------|----|
| 3. Kuesioner.....        | 76 |
| 4. Tabulasi Data.....    | 82 |
| 5. Hasil Olah Data ..... | 88 |