

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Christian Daniel Watupongoh

Tempat / Tanggal Lahir : Manado, 25 Desember 1992

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul:

“ANALISIS PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN DAN KUALITAS LAYANAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG MENJALANKAN USAHA DI KOTA MANADO”

Merupakan hasil pekerjaan saya sendiri. Apabila terbukti Skripsi tersebut bukan hasil pekerjaan sendiri, saya bersedia menerima segala sanksi yang telah ditetapkan sesuai peraturan dan hukum yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat sebagaimana mestinya dan benar adanya.

Manado, 22 Juli 2014

Christian Daniel Watupongoh
10041005

ABSTRACT

Christian D. Watupongoh, 2014, The Influence Analysis of Tax Penalties and Service Quality of Account Representative towards the Compliance of Individual Businessman Taxpayer in the city of Manado.

Supervised by: Frankie J. H. Taroreh and Octavianus M. T. Muaja.

The background of this research is the low level of individual taxpayer compliance who reported their income tax (SPT) just as many as 7,6 million people of 9 million people as the target. Tax penalties and good quality service of account representative perhaps can increase the level of tax compliance especially the tax compliance of individual businessman.

Purpose of this research is for finding out the effect of tax penalties and service quality of account representative to the compliance of individual taxpayer who carries on business in the city of Manado.

This research uses quantitative method. Data collected by using questionnaire that distributed to 99 individual taxpayer who carries on business in the city of Manado. Problem solving uses multiple regression analysis and hypothesis test by the t test and F test. Before analysis and hypothesis test, there is instruments testing that use Pearson Product Moment correlation analysis and Alpha Cronbach method, assisted by IBM SPSS 21.

The results showed that partially tax penalties have a positive and significant influence in the amount of 2,014, service quality of account representative also have in the amount of 2,282 and simultaneously both of them have a significant influence in the amount of 4,779 to the compliance of individual taxpayer who carries on business in the city of Manado. The influence contribution percentage of tax penalties and service quality of account representative to the compliance of individual taxpayer who carries on business in the city of Manado is 9,1% and 90,9% is influenced by other variables that are not present in this research.

Keywords: The Tax Penalties, Quality Service of Account Representative, Individual Tax Payer Compliance

ABSTRAK

Christian D. Watupongoh, 2014, Analisis Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Kualitas Layanan Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menjalankan Usaha di Kota Manado.

Dibimbing oleh : Frankie J. H. Taroreh and Octavianus M. T. Muaja.

Latar belakang penelitian ini adalah rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi yang melaporkan SPT Pajak Penghasilannya yaitu hanya sebesar 7,6 juta orang dari target 9 juta orang di Indonesia. Masalah ini juga terjadi pada salah satu kota besar yaitu Kota Manado. Adanya penegasan sanksi perpajakan dan kualitas layanan *account representative* yang baik mungkin dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi khususnya yang menjalankan usaha di Kota Manado.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan dan kualitas layanan *account representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi yang menjalankan usaha di Kota Manado.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Data didapat dari kuesioner yang diberikan kepada 99 Wajib Pajak orang pribadi yang menjalankan usaha di Kota Manado. Kelayakan data diuji dengan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan analisis determinasi. Uji kelayakan data dan hipotesis menggunakan aplikasi *IBM Statistical Package for Social Science 21 (IBM SPSS)*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial sanksi perpajakan mempunyai pengaruh positif dan signifikan sebesar 2,014, kualitas layanan *account representative* sebesar 2,282 dan secara simultan keduanya berpengaruh sebesar 4,779 terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi yang menjalankan usaha di Kota Manado. Persentase sumbangan pengaruh sanksi perpajakan dan kualitas layanan *account representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi yang menjalankan usaha sebesar 9,1%, sedangkan 90,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata kunci: Sanksi Perpajakan, Kualitas Layanan Account Representative, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

KATA PENGANTAR

Pujian, hormat, dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, karena atas berkat kasih karunia, tuntunan dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Kualitas Layanan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menjalankan Usaha di Kota Manado.”** Skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam kelulusan untuk meraih gelar sarjana ekonomi.

Menyelesaikan skripsi ini merupakan suatu perjuangan untuk penulis, dimana penulis banyak mendapatkan tantangan, hambatan dan ujian. Namun berkat dukungan doa dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Keluarga penulis yang telah memberikan dukungan spiritual dan material selama penyusunan skripsi ini, Keluarga Watupongoh-Nahor, mama, papa, dan adik - adik.
2. Bapak Pastor Revi Rafael H. M. Tanod, SS, SE, MA. selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
3. Bapak Franki M. Paath, SE.Ak, MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik De La Salle Manado dan dosen penguji III.
4. Ibu Steify M.E.W. Sepang, SE.Ak, MSi. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Unversitas Katolik De La Salle Manado dan dosen penguji II.
5. Bapak Frankie J. H. Taroreh, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing Utama dalam pembuatan skripsi ini dan dosen penguji I.

6. Bapak Octavianus M. T. Muaja, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing Anggota dalam pembuatan skripsi ini.
7. Seluruh jajaran staf dan dosen Fakultas Ekonomi Universitas De La Salle Manado.
8. Teman-teman “Accounting 2010” dan “79-ers” sebagai saudara dan rekan seperjuangan yang memiliki kebersamaan dan semangat yang sama kepada penulis untuk terus berusaha.

Terima kasih banyak untuk semua pihak yang telah membantu penulis selama pembuatan skripsi ini yang tidak dapat penulis paparkan satu per satu. Kasih dan karunia Tuhan senantiasa mengiringi tugas dan tanggung jawab saudara semua.

Manado, 16 Juli 2014

Christian Daniel Watupongoh

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR BAGAN	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	7
1.3.Pembatasan Masalah	8
1.4. Perumusan Masalah	8
1.5. Tujuan Penelitian	9
1.6. Manfaat Penelitian	9
1.6.1. Manfaat Teoritis.....	10
1.6.2. Manfaat Praktis	10

BAB II KERANGKA TEORITIS	11
2.1. Penelitian Terdahulu	11
2.2. Pajak Penghasilan Pasal 21	12
2.2.1. Pengertian Pajak Penghasilan Pasal 21	12
2.2.2. Pemotong Pajak PPh Pasal 21	13
2.2.3. Wajib Pajak PPh Pasal 21	14
2.3. Sanksi Perpajakan	16
2.3.1. Pengertian Sanksi Perpajakan	16
2.3.2. Jenis Sanksi Pajak	16
2.3.3. Indikator Sanksi Perpajakan	17
2.4. <i>Account Representative</i>	18
2.4.1. Pengertian <i>Account Representative</i>	18
2.4.2. Tugas dan Tanggung Jawab <i>Account Representative</i>	18
2.4.3. Kualitas Layanan <i>Account Representative</i>	19
2.4.4. Indikator Kualitas Layanan <i>Account Representative</i>	20
2.5. Kepatuhan Wajib Pajak	22
2.5.1. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak	22
2.5.2. Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	24
2.5.3. Jenis Kepatuhan Pajak	25
2.5.4. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak	25

2.6. Kerangka Pemikiran.....	26
2.7. Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	30
3.2. Rancangan Penelitian.....	30
3.3. Jenis Data dan Sumber Data	31
3.3.1. Jenis Data.....	31
3.3.2. Sumber Data	31
3.4. Populasi dan Sampel.....	32
3.4.1. Populasi.....	32
3.4.2. Sampel	32
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	34
3.6. Variabel yang Diteliti.....	34
3.7. Metode dan Teknik Analisis Data.....	36
3.7.1. Pengujian Instrumen Penelitian	39
3.7.2. Uji Asumsi Klasik.....	41
3.7.3. Pengujian Hipotesis	43
3.7.4. Koefisien Determinasi	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1. Sejarah dan Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado	47

4.2. Gambaran Umum Responden	48
4.3. Analisis Deskriptif Indikator dalam Variabel	50
4.3.1. Analisis Deskriptif Indikator Pada Variabel Sanksi Perpajakan.....	51
4.3.2. Analisis Deskriptif Indikator Pada Variabel Kualitas Layanan <i>Account Representative</i>	55
4.3.3. Analisis Deskriptif Indikator Pada Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	60
4.4.. Pengujian Instrumen Penelitian	63
4.4.1. Uji Validitas	63
4.4.2. Uji Reliabilitas	66
4.5. Uji Asumsi Klasik.....	67
4.5.1. Uji Normalitas.....	68
4.5.2. Uji Multikolinearitas.....	69
4.5.3. Uji Heterokedastisitas	70
4.5.4. Uji Autokorelasi.....	72
4.6. Pengujian Hipotesis	73
4.6.1. Analisis Regresi Linier Berganda	73
4.6.2. Uji Signifikansi Koefisien Korelasi Parsial (Uji t)	75
4.6.3. Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	77
4.6.4. Analisis Determinasi (R^2)	78

4.7. Pembahasan.....	79
BAB V PENUTUP.....	83
5.1. Kesimpulan	83
5.2. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN.....	88

.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Realisasi Penerimaan Negara 2007-2014.....	2
Tabel 1.2	SPT Tahunan yang Masuk di KPP Pratama Manado.....	4
Tabel 1.3	Penerimaan Kpp Pratama Manado Tahun 2011-2013.....	4
Tabel 2.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3.1	Variabel dan Indikator.....	35
Tabel 3.2	Penilaian Skor dengan Skala Liker.....	37
Tabel 3.3	Kategori Hasil Skor dari Penilaian Indikator Per Variabel	38
Tabel 4.1	Gambaran Umum Responden.....	49
Tabel 4.2	Kategori Hasil Skor dari Penilaian Indikator Per Variabel	51
Tabel 4.3	Hasil Penilaian Indikator 1 Variabel Sanksi Perpajakan.....	51
Tabel 4.4	Hasil Penilaian Indikator 2 Variabel Sanksi Perpajakan.....	52
Tabel 4.5	Hasil Penilaian Indikator 3 Variabel Sanksi Perpajakan.....	53
Tabel 4.6	Hasil Penilaian Indikator 4 Variabel Sanksi Perpajakan.....	54
Tabel 4.7	Hasil Penilaian Indikator 1 Variabel Kualitas Layanan <i>Account Representative</i>	55
Tabel 4.8	Hasil Penilaian Indikator 2 Variabel Kualitas Layanan <i>Account Representative</i>	56

Tabel 4.9	Hasil Penilaian Indikator 3 Variabel Kualitas Layanan <i>Account Representative</i>	57
Tabel 4.10	Hasil Penilaian Indikator 4 Variabel Kualitas Layanan <i>Account Representative</i>	58
Tabel 4.11	Hasil Penilaian Indikator 5 Variabel Kualitas Layanan <i>Account Representative</i>	59
Tabel 4.12	Hasil Penilaian Indikator 1 Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menjalankan Usaha di Manado.....	60
Tabel 4.13	Hasil Penilaian Indikator 2 Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menjalankan Usaha di Manado.....	62
Tabel 4.14	Hasil Penilaian Indikator3 Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menjalankan Usaha di Manado.....	63
Tabel 4.15	Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Perpajakan.....	64
Tabel 4.16	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan <i>Account Representative</i>	64
Tabel 4.17	Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menjankan Usaha di Manado	65
Tabel 4.18	Indeks Koefisien Reliabilitas.....	66
Tabel 4.19	Hasil Uji Reliabilitas	67
Tabel 4.20	Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	68

Tabel 4.21	Hasil Uji Multikolinearitas	70
Tabel 4.22	Hasil Uji Glejser	71
Tabel 4.23	Hasil Uji Durbin Watson	73
Tabel 4.24	Hasil Uji Analisis Linear Berganda.....	74
Tabel 4.25	Hasil Uji t	76
Tabel 4.26	Hasil Uji F	77
Tabel 4.27	Hasil Analisis Determinasi	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Grafik <i>Probability Plot Standardized Residual</i>	69
Gambar 4.2	Grafik <i>Scatterplot</i>	72

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1	Skema Kerangka Pemikiran	28
Bagan 2.2	Skema Hasil Penelitian.....	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Permohonan Penelitian/Pengumpulan Data.....	89
Lampiran 2	Surat Balasan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado	90
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian.....	91
Lampiran 4	Data Mentah Kuesioner	95
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian	104
Lampiran 6	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	108
Lampiran 7	Hasil Uji Normalitas	109
Lampiran 8	Hasil Uji Multikolinearitas	110
Lampiran 9	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	111
Lampiran 10	Hasil Uji Autokorelasi	112
Lampiran 11	Hasil Analisis Linear Berganda, Uji t, Uji F, dan Analisis Determinasi	113
Lampiran 12	Perhitungan Manual Uji Validitas	114
Lampiran 13	Perhitungan Manual Uji Reliabilitas	120
Lampiran 14	Perhitungan Manual Persamaan Linear Berganda, Uji t, Uji F dan Analisis Determinasi	125
Lampiran 15	Tabel Durbin-Watson	127
Lampiran 16	Tabel r.....	128
Lampiran 17	Tabel t.....	129
Lampiran 18	Tabel F.....	130

