

**UNIVERSITAS INDONESIA**

**TINGKAT KEPATUHAN PEGAWAI DIREKTORAT  
JENDERAL PAJAK DI LINGKUNGAN KANTOR WILAYAH  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK JAKARTA PUSAT  
SEBAGAI WAJIB PAJAK PPH ORANG PRIBADI**

**TESIS**

**CORNELIUS F. GINTING  
0706186612**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM PASCASARJANA  
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PERPAJAKAN**

**JAKARTA  
JULI 2009**



UNIVERSITAS INDONESIA

TINGKAT KEPATUHAN PEGAWAI DIREKTORAT JENDERAL  
PAJAK DI LINGKUNGAN KANTOR WILAYAH DIREKTORAT  
JENDERAL PAJAK JAKARTA PUSAT SEBAGAI WAJIB PAJAK  
PPH ORANG PRIBADI

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Magister Sains (MSi) dalam Ilmu Administrasi

CORNELIUS F. GINTING  
0706186612

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM PASCASARJANA  
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PERPAJAKAN

JAKARTA  
JULI 2009

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

**Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,  
Dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Cornelius F. Ginting**

**NPM : 0706186612**

**Tanda Tangan : .....**

**Tanggal : 02 Juli 2009**

## HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh:

Nama : Cornelius Firman Ginting

NPM : 0706186612

Program Studi : Ilmu Administrasi

Judul Tesis : Tingkat Kepatuhan Pegawai Direktorat Jenderal Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Pusat Sebagai Wajib Pajak PPh Orang Pribadi

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Sains (M.Si) pada Program Pascasarjana, Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Indonesia

### DEWAN PENGUJI :

Ketua Sidang : Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein (.....)

Pembimbing : Drs. Tafsir Nurchamid, M.Si (.....)

Penguji Ahli : Dr. Machfud Sidik, M.Sc (.....)

Sekretaris Sidang : Drs. Heri Fathurahman, M.Si (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 02 Juli 2009

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tesis ini. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-sebesarannya kepada pihak-pihak yang telah turut membantu dengan memberikan kontribusi dalam penyelesaian tesis ini, antara lain :

1. Bapak Drs. Tafsir Nurحامid, M.Si selaku pembimbing tesis yang di tengah-tengah kesibukannya yang begitu padat masih dapat meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dalam penulisan tesis ini.
2. Bapak Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein sebagai Ketua Program Pascasarjana, Program Studi Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia yang telah memberikan pengarahan dalam penyusunan tesis ini.
3. Bapak Kepala Kanwil DJP Jakarta Pusat yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melanjutkan pendidikan pascasarjana ini.
4. Para Kepala Kantor di Lingkungan Kantor Wilayah DJP Jakarta Pusat, yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian di lingkungan kantor.
5. Para Kasubag Umum di Lingkungan Kantor Wilayah DJP Jakarta Pusat, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di lingkungan kantor.
6. Ibu Yeni Kurniati, selaku Kepala Seksi atasan langsung penulis, yang sangat banyak membantu penulis baik dari waktu maupun support yang telah diberikan.
7. Para Dosen Pascasarjana FISIP UI yang telah memberikan ilmu dan bimbingan kepada penulis selama perkuliahan, sehingga penulis mampu menyelesaikan perkuliahan dengan baik.
8. Istriku Roma Ria Damanik dan Bidadari kecilku Erica Ester Geraldine Putri Ginting yang selalu setia mendampingi penulis, yang telah

mengorbankan waktu kebersamaan bersama penulis untuk berbagi dengan perkuliahan.

9. Para sahabat dan pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang juga telah memberikan bantuan kepada penulis dalam penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak agar penulisan ini dapat menjadi lebih baik dan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkannya.

Jakarta, 02 Juli 2009

Cornelius F. Ginting



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Cornelius F. Ginting  
NPM : 0706186612  
Program Studi : Ilmu Administrasi  
Departemen : Ilmu Administrasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jenis Karya : Tesis

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Tingkat Kepatuhan Pegawai Direktorat Jenderal Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Pusat Sebagai Wajib Pajak PPh Orang Pribadi

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 02 Juli 2009  
Yang menyatakan

(Cornelius F. Ginting)

## ABSTRAK

Nama : CORNELIUS F. GINTING  
Program Studi : Ilmu Administrasi  
Judul : TINGKAT KEPATUHAN PEGAWAI DIREKTORAT  
JENDERAL PAJAK DI LINGKUNGAN KANTOR WILAYAH  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK JAKARTA PUSAT  
SEBAGAI WAJIB PAJAK PPH ORANG PRIBADI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepatuhan pegawai golongan II di lingkungan Kanwil DJP Jakarta Pusat. Kepatuhan wajib pajak dilihat berdasarkan kepatuhan formal dan material. Penelitian ini juga berusaha untuk menganalisis hubungan antara demografi responden yang terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan, status, lama bekerja, dan golongan dengan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan melibatkan 150 responden yang diambil secara acak sederhana. Data kepatuhan wajib pajak diperoleh dari data sekunder dengan melihat data penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Wawancara dengan pimpinan dan wajib pajak juga dilakukan untuk memperkuat hasil penelitian. Untuk mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak digunakan analisis deskriptif, sedangkan untuk mengetahui hubungan antara demografi responden digunakan analisis tabulasi silang dan Chi square.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara formal, pegawai DJP di lingkungan Kanwil DJP Jakarta Pusat memiliki kepatuhan yang tinggi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sementara jika dilihat secara material, pegawai DJP di lingkungan Kanwil DJP Jakarta Pusat tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal itu terlihat dari tidak adanya laporan pajak atas penghasilan tambahan dari Wajib Pajak. Temuan lain menunjukkan bahwa faktor demografi yang terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan, status, lama bekerja, dan golongan tidak memiliki hubungan dengan kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, faktor demografi tidak dapat menjadi prediktor yang valid untuk melihat patuh tidaknya wajib pajak, khususnya di lingkungan Kanwil DJP Jakarta Pusat.

Berdasarkan temuan dalam penelitian ini, maka perlu adanya sosialisasi dan pembinaan secara langsung dari pimpinan terhadap para pegawai agar memahami peraturan-peraturan perpajakan khususnya yang terkait dengan penghasilan tambahan. Sosialisasi secara langsung perlu lebih diprioritaskan karena akan lebih efektif jika dibandingkan dengan melalui intranet. Perlu pula dibentuk tim khusus yang bertugas melakukan pemeriksaan kepada Wajib Pajak internal KPP dan didukung dengan pemberlakuan sanksi secara tegas sesuai dengan peraturan yang berlaku. Selain itu, juga penting dilakukan penelitian lanjutan dengan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pegawai DJP di lingkungan Kanwil DJP Jakarta Pusat dengan melibatkan faktor-faktor internal maupun eksternal individu.

### **Kata Kunci:**

Kepatuhan; Kepatuhan formal; Kepatuhan material



## ABSTRACT

Name : CORNELIUS F. GINTING  
Study Program : Administrative Science  
Title : COMPLIANCE LEVEL OF DIRECTORATE GENERAL  
OF TAX'S EMPLOYEES IN THE ENVIRONMENT OF  
DIRECTORATE GENERAL OF TAX'S CENTRAL  
JAKARTA REGIONAL OFFICE AS INDIVIDUAL  
INCOME TAXPAYERS

This research aims to identify compliance of second rank employees in the environment of Directorate General of Tax's Central Jakarta Regional Office. Taxpayer compliance is reviewed based on formal and material compliances. This research also seeks to analyze correlation between respondent demographic profiles consisting of sex, age, education, status, work length, and rank with taxpayer compliance.

The research employs descriptive quantitative method engaging 150 respondents taken by simple random. Data of taxpayer compliance is obtained from secondary data by reviewing data of Tax Return (SPT) submission. Interviews with directors and taxpayers are also carried out to confirm research result. Descriptive analysis is employed to identify taxpayer compliance level, while to identify correlation between respondent demography, cross-tabulation and Chi square analysis are employed.

Results of this research indicates that formally, Directorate General of Tax's employees in the environment of Directorate General of Tax's Central Jakarta Regional Office have high compliance in fulfilling their tax obligation. While if materially reviewed, Directorate General of Tax's employees in the environment of Directorate General of Tax's Central Jakarta Regional Office are not compliant in fulfilling their tax obligation. Since there is no tax report on additional income from Taxpayers. Other finding indicates that demographic factors consisting of sex, age, education, status, work length, and rank do not have correlation with taxpayer compliance. Therefore, demographic factors may not become valid predictors to review the taxpayer compliance, particularly in Directorate General of Tax's employees in the environment of Directorate General of Tax's Central Jakarta Regional Office.

Based on findings in this research, there is a need for socialization and development directly from leaders to employees in order to comply with tax rulings especially related to additional income. Direct socialization is necessary to be put as a priority as it would be more effective compared to socialization via intranet. There is also a need to establish a special team assigned to inspect internal taxpayers KPP and supported by sanction decisively imposed in compliance with the applicable regulation. In addition, it is necessary to conduct follow up studies with quantitative approach to identify factors influencing compliance of employees in Directorate General of Tax's employees in the environment of Directorate General of Tax's Central Jakarta Regional Office by involving individual internal and external factors.

### **Keywords:**

Compliance; Formal compliance, Material compliance

## DAFTAR ISI

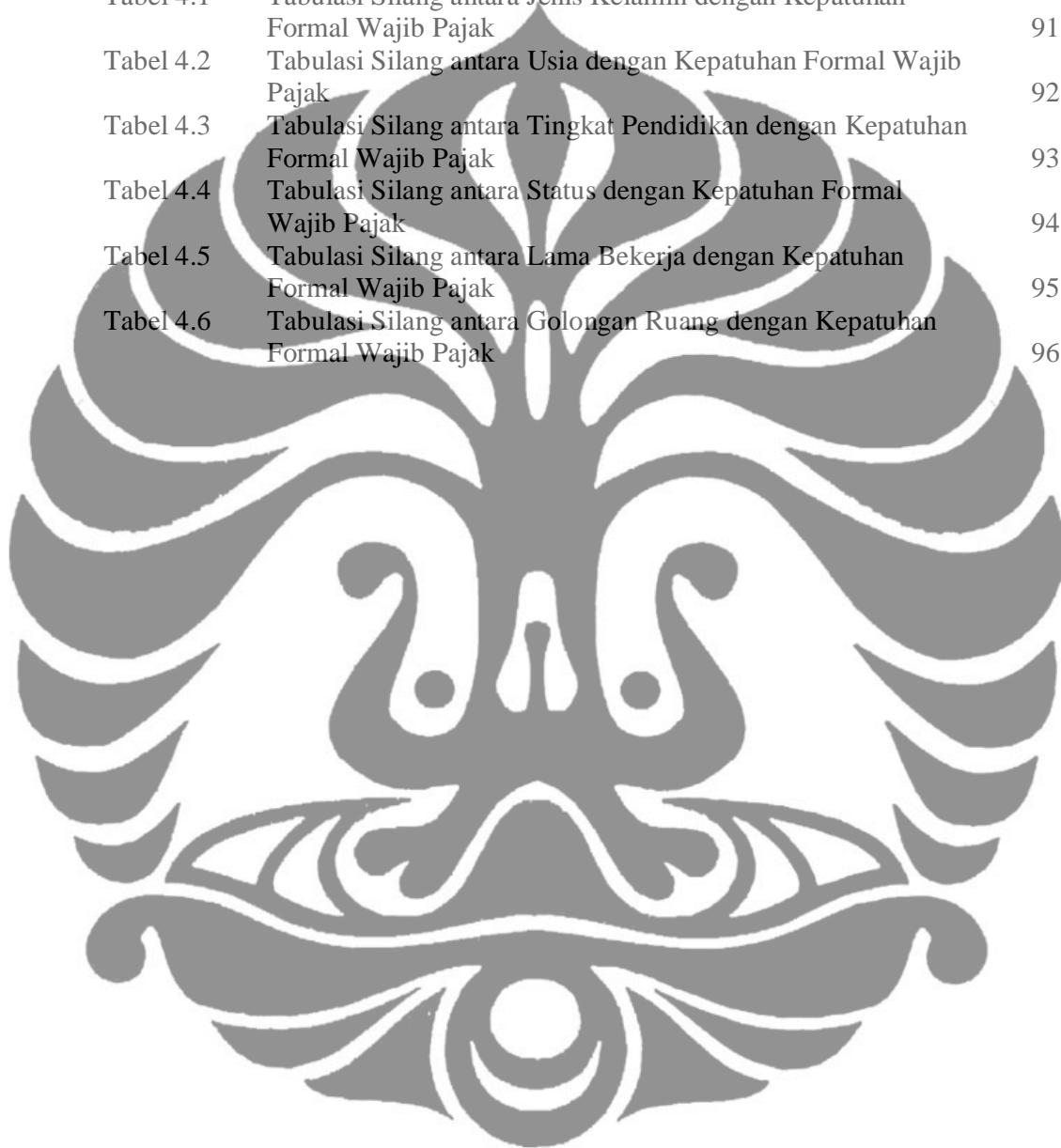
|  |      |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL  | i    |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS  | ii   |
| HALAMAN PENGESAHAN   | iii  |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS<br>AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS | iv   |
| KATA PENGANTAR   | v    |
| ABSTRAK  | vii  |
| ABSTRACT   | viii |
| DAFTAR ISI   | ix   |
| DAFTAR TABEL   | xii  |
| DAFTAR GAMBAR  | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN  | xiv  |
| 1 PENDAHULUAN  | 1    |
| 1.1 Latar Belakang   | 1    |
| 1.2 Permasalahan Pokok   | 14   |
| 1.3 Tujuan Penelitian  | 18   |
| 1.4 Signifikansi Penelitian  | 18   |
| 1.4.1 Signifikansi Akademis  | 18   |
| 1.4.1 Signifikansi Praktis   | 18   |
| 1.5 Sistematika Penulisan  | 18   |
| 2 TINJAUAN LITERATUR   | 20   |
| 2.1 Pajak  | 20   |
| 2.1.1 Pengertian Pajak   | 20   |
| 2.1.1.1 Dapat Dipaksakan   | 21   |
| 2.1.1.2 Dipungut Berdasarkan Undang-Undang   | 22   |
| 2.1.1.3 Tidak Mendapatkan Manfaat Langsung   | 23   |
| 2.1.1.4 Digunakan Untuk Menjalankan Fungsi<br>Negara                               | 23   |
| 2.1.2 Asas-Asas Pemungutan Pajak   | 24   |
| 2.1.2.1 <i>Equality/Equality</i>   | 25   |
| 2.1.2.2 <i>Revenue Productivity</i>  | 27   |
| 2.1.2.3 <i>Ease of Administration</i>  | 28   |
| 2.1.2.3.1 <i>Certainty</i>   | 28   |
| 2.1.2.3.2 <i>Convenience</i>   | 29   |
| 2.1.2.3.3 <i>Efficiency</i>  | 29   |
| 2.1.2.3.4 <i>Simplicity</i>  | 30   |
| 2.1.2.4 <i>Neutrality</i>  | 31   |
| 2.1.3 Fungsi Perpajakan  | 33   |
| 2.1.3.1 Fungsi <i>Budgetair</i>  | 33   |
| 2.1.3.2 Fungsi <i>Regulerend</i>   | 34   |
| 2.1.4 Sistem Pemungutan Pajak  | 35   |
| 2.1.4.1 Sistem <i>Self Assessment</i>  | 35   |
| 2.1.4.2 Sistem <i>Official Assessment</i>  | 36   |
| 2.1.4.3 Sistem <i>With Holding</i>   | 37   |

|         |  |    |
|---------|--|----|
| 2.1.5   | Administrasi Perpajakan                            | 38 |
| 2.2     | Penghasilan  | 43 |
| 2.3     | Kepatuhan  | 46 |
| 2.3.1   | Kepatuhan Ditinjau dari Perspektif Hukum           | 48 |
| 2.3.1   | Kepatuhan Ditinjau dari Perspektif Ekonomi         | 51 |
| 2.3.3   | Kepatuhan Ditinjau dari Perspektif Psikologi       | 52 |
| 2.3.4   | Kepatuhan Ditinjau dari Perspektif Sosiologi       | 53 |
| 2.3.5   | Kepatuhan Ditinjau dari Perspektif Kenegaraan      | 54 |
| 2.4     | Kriteria Kepatuhan Pajak                           | 55 |
| 2.5     | Kerangka Pemikiran                                 | 56 |
| 3       | <b>METODE PENELITIAN</b>                           | 58 |
| 3.1     | Pendekatan Penelitian                              | 58 |
| 3.2     | Jenis Penelitian                                   | 59 |
| 3.3     | Teknik Pengumpulan Data                            | 59 |
| 3.3.1   | Wawancara  | 59 |
| 3.3.2   | Dokumentasi  | 59 |
| 3.4     | Populasi dan Sampel Penelitian                     | 60 |
| 3.5     | Teknik Analisis Data                               | 60 |
| 3.6     | Keterbatasan Penelitian                            | 60 |
| 3.7     | Penelitian Sebelumnya                              | 60 |
| 3.8     | Batasan Penelitian                                 | 61 |
| 4       | <b>PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN</b>                 | 63 |
| 4.1     | Gambaran Objek Penelitian                          | 63 |
| 4.1.1   | Sejarah Direktorat Jenderal Pajak                  | 63 |
| 4.1.2   | Sejarah Kantor Wilayah DJP Jakarta Pusat           | 64 |
| 4.1.3   | Visi dan Misi                                      | 65 |
| 4.1.4   | Sumber Daya Manusia                                | 66 |
| 4.1.5   | Kode Etik dan Pengawasan                           | 66 |
| 4.1.6   | Struktur Organisasi                                | 67 |
| 4.1.6.1 | Kantor Wilayah                                     | 67 |
| 4.1.6.2 | Kantor Pelayanan Pajak Madya                       | 69 |
| 4.1.6.3 | Kantor Pelayanan Pajak Pratama                     | 71 |
| 4.1.7   | Penggunaan Teknologi Informasi                     | 72 |
| 4.1.7.1 | Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) | 72 |
| 4.1.7.2 | <i>e-SPT dan e-filing</i>                          | 73 |
| 4.1.7.3 | <i>e-payment</i>                                   | 73 |
| 4.1.7.4 | <i>e-registration</i>                              | 73 |
| 4.1.7.5 | <i>Interface Data SIDJP dengan Data Sismiop</i>    | 74 |
| 4.1.8   | Pelayanan Terhadap Wajib Pajak                     | 74 |
| 4.1.8.1 | Pelayanan Umum Wajib Pajak                         | 74 |
| 4.1.8.2 | Penyuluhan, Bimbingan, dan Konsultasi Wajib Pajak  | 79 |
| 4.2     | Hasil Penelitian                                   | 81 |
| 4.2.1   | Karakteristik Responden                            | 81 |
| 4.2.1.1 | Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin         | 81 |

|         |  |     |
|---------|--|-----|
| 4.2.1.2 | Profil Responden Berdasarkan Usia  | 82  |
| 4.2.1.3 | Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan  | 83  |
| 4.2.1.4 | Profil Responden Berdasarkan Status  | 84  |
| 4.2.1.5 | Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja  | 85  |
| 4.2.1.6 | Profil Responden Berdasarkan Golongan  | 86  |
| 4.2.2   | Tingkat Kepatuhan Pegawai Direktorat Jenderal Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Pusat | 86  |
| 4.2.2.1 | Tingkat Kepatuhan Formal   | 87  |
| 4.2.2.2 | Tingkat Kepatuhan Material   | 88  |
| 4.2.3   | Hubungan Karakteristik Responden dengan Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak   | 90  |
| 4.2.3.1 | Hubungan Antara Jenis Kelamin dan Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak   | 90  |
| 4.2.3.2 | Hubungan Antara Tingkat Usia dan Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak  | 91  |
| 4.2.3.3 | Hubungan Antara Tingkat Pendidikan dan Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak  | 92  |
| 4.2.3.4 | Hubungan Antara Status dan Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak  | 94  |
| 4.2.3.5 | Hubungan Antara Lama Bekerja dan Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak  | 95  |
| 4.2.3.6 | Hubungan Antara Golongan Ruang dan Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak  | 96  |
| 4.2.4   | Pembahasan   | 97  |
| 5       | SIMPULAN DAN SARAN   | 102 |
| 5.1     | Simpulan   | 102 |
| 5.2     | Saran  | 102 |
|         | DAFTAR PUSTAKA   | 104 |
|         | LAMPIRAN   | 110 |
|         | DAFTAR RIWAYAT HIDUP   | 115 |

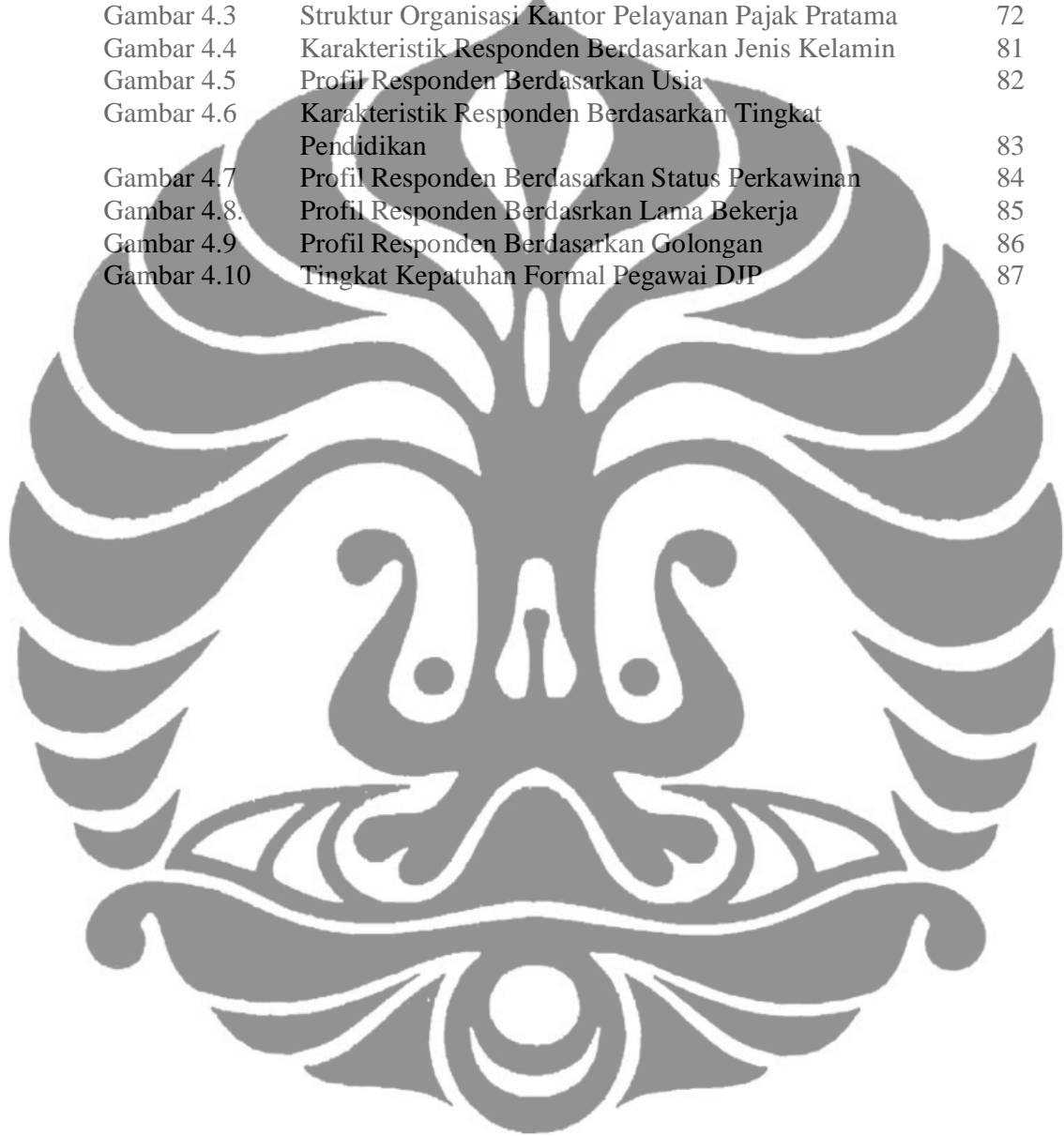
## DAFTAR TABEL

|           |   |    |
|-----------|---|----|
| Tabel 1.1 | Penerimaan Pajak Periode 1994-2009  | 15 |
| Tabel 1.2 | APBN-P 2008   | 16 |
| Tabel 4.1 | Tabulasi Silang antara Jenis Kelamin dengan Kepatuhan Formal Wajib Pajak      | 91 |
| Tabel 4.2 | Tabulasi Silang antara Usia dengan Kepatuhan Formal Wajib Pajak               | 92 |
| Tabel 4.3 | Tabulasi Silang antara Tingkat Pendidikan dengan Kepatuhan Formal Wajib Pajak | 93 |
| Tabel 4.4 | Tabulasi Silang antara Status dengan Kepatuhan Formal Wajib Pajak             | 94 |
| Tabel 4.5 | Tabulasi Silang antara Lama Bekerja dengan Kepatuhan Formal Wajib Pajak       | 95 |
| Tabel 4.6 | Tabulasi Silang antara Golongan Ruang dengan Kepatuhan Formal Wajib Pajak     | 96 |



## DAFTAR GAMBAR

|             |  |    |
|-------------|--|----|
| Gambar 4.1  | Struktur Organisasi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Pusat | 68 |
| Gambar 4.2  | Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Madya                           | 70 |
| Gambar 4.3  | Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama                         | 72 |
| Gambar 4.4  | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin                          | 81 |
| Gambar 4.5  | Profil Responden Berdasarkan Usia  | 82 |
| Gambar 4.6  | Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan                     | 83 |
| Gambar 4.7  | Profil Responden Berdasarkan Status Perkawinan                             | 84 |
| Gambar 4.8. | Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja                                  | 85 |
| Gambar 4.9  | Profil Responden Berdasarkan Golongan                                      | 86 |
| Gambar 4.10 | Tingkat Kepatuhan Formal Pegawai DJP                                       | 87 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|            |                                  |     |
|------------|----------------------------------|-----|
| Lampiran 1 | Pedoman Wawancara untuk Pegawai  | 110 |
| Lampiran 2 | Pedoman Wawancara untuk Pimpinan | 111 |
| Lampiran 3 | Sampel Data                      | 112 |

