

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat
untuk Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi
Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta**

Disusun Oleh:

MAYA EKA INDAH SARI

F 1308564

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2013

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

ABSTRAKSI

MAYA EKA INDAH SARI

F1308564

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda untuk menganalisis data. Penelitian ini menggunakan data primer. Dengan metode *convenience sampling*, sampel terdiri dari 57 wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam *tangibility* memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, dimensi kualitas pelayanan lainnya (kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kepatuhan wajib pajak. Hasil ini berimplikasi bahwa kualitas layanan yang lebih baik akan membuat kesan yang lebih baik.

Kata kunci : *tangibility, reliability, responsiveness, assurance, empathy,*
kepatuhan wajib pajak

THE EFFECT TAX SERVICE QUALITY TOWARD TAXPAYER COMPLIANCE

ABSTRACT

MAYA EKA INDAH SARI

F1308564

The aim of this study is to determine effect of tax service quality on taxpayer compliance. This study employs multiple regression to analyze the data. This research uses primary data by distributing questionnaires. By using convenience method, sample consists of 57 taxpayers in Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta.

The result shows that service quality in tangibility has a positive and significant association with tax payer compliance. In contrast, other dimensions of service quality (i.e. reliability, responsiveness, assurance, and empathy) have no significant association with tax payer compliance. This result implies that better service quality in good tangible will make better impression.

Keywords: tangibility, reliability, responsiveness, assurance, empathy, taxpayer compliance

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Telah disetujui dan diterima oleh pembimbing untuk diajukan kepada tim penguji skripsi.

Surakarta, Maret 2013

Disetujui dan diterima oleh Pembimbing



(Agus Widodo, S.E., M.Si., Ak.)

NIP. 19730825 200012 1 00 1

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah disetujui dan diterima baik oleh tim penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret guna melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi, dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Surakarta, Maret 2013

Tim Penguji Skripsi

1. Ari K,uncoro Widagdo, SE,MBA,Ak
(NIP. 197401061999031002)
2. Drs. Hanung Triatmoko, M.Si, Ak
(NIP. 196610281992031001)
3. Agus Widodo, S.E., M.Si., Ak.
(NIP. 197308252000121001)



(.....)
(.....)
(.....)



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
FAKULTAS EKONOMI**

Jl. Ir. Sutami No. 36 A Kentingan Surakarta 57126 Telp. (0271) 647481 Fax. (0271) 638143

SURAT PERNYATAAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomu Universitas Sebelas Maret :

Nama : **MAYA EKA INDAH SARI**
NIM : F 1308564
Jurusan : AKUNTANSI / S1 NON REGULER
Tempat/ Tgl. Lahir : SRAGEN, 02 DESEMBER 1986
Alamat : GEMOLONG RT. 04 RW. 01 GEMOLONG – SRAGEN
Pembimbing : AGUS WIDODO, SE., M.Si., Ak
Judul Skripsi : FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS
PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Dengan ini menyatakan bahwa :

Skripsi yang saya buat merupakan hasil karya murni saya sendiri

Apabila ternyata dikemudian hari, bahwa skripsi ini merupakan hasil jiplakan / salinan / saduran karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi :

- Sebelum dinyatakan lulus, bersedia menyusun skripsi ulang dan diuji kembali
- Setelah dinyatakan lulus, penjabutan gelar dan penarikan Ijazah kesarjanaanya

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Surakarta, 08 Maret 2013
Mahasiswa yang menyatakan



MAYA EKA INDAH SARI
NIM. F 1308564

commit to user

MOTTO

Maka hadapkanlah wajahmu dengan lurus kepada Agama (Allah); (tetaplah atas) fitrah Allah yang telah menciptakan manusia menurut fitrah itu. Tidak ada perubahan pada fitrah Allah. (Itulah) agama yang lurus; tetapi kebanyakan manusia tidak mengetahui.

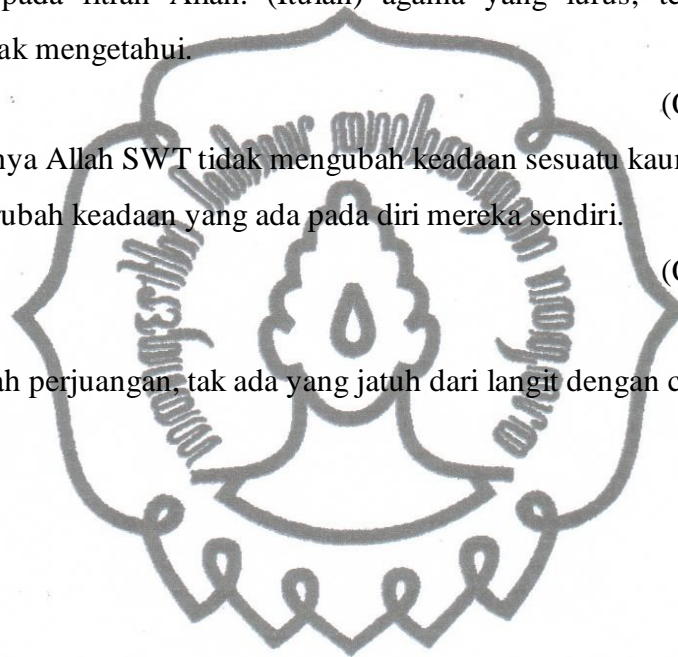
(Q.S. Ar Rum: 30)

Sesungguhnya Allah SWT tidak mengubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.

(Q.S. Ar Ra'd: 11)

Hidup adalah perjuangan, tak ada yang jatuh dari langit dengan cuma-cuma.

(Ahmad Dhani)



PERSEMBAHAN



Karya ini dipersembahkan
teruntuk:

- Allah SWT
- Yang tercinta ibu dan ayahku
sebagai tanda baktiku yang tulus
- Suamiku, anakku, adikku dan
seluruh keluargaku
- Almamater

commit to user

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pembuatan dan penyusunan skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak" sebagai syarat kelulusan untuk jenjang S-1 di Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi UNS dapat terselesaikan dengan baik. Penyusun juga mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Wisnu Untoro, M.S., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Drs. Santoso Tri Hananto, M.Si., Ak., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Agus Widodo, S.E., M.Si., Ak, selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penyusun dalam menyelesaikan skripsi. Terima kasih banyak bapak.
4. Seluruh jajaran Dosen Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta, atas bimbingan, ilmu serta pengabdianya.
5. Seluruh karyawan Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta, yang telah banyak membantu kelancaran penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu, Ayah, adikku, dan seluruh keluargaku tersayang, yang tidak pernah lelah memberikandoa dan nasihat yang mendorong dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta yang telah memberikan izin bagi penulis untuk melakukan penelitian.
8. Paguyuban Akuntansi B Swadana Transfer Angkatan 2008, dan teman-teman seperjuangankuterimakasih atas semangat dan hari-hari kuliah yang menyenangkan.

9. Himpunan Mahasiswa DIII Akuntansi UNPAD '05, terima kasih atas kebersamaannya dan semoga terjaga selamanya. Amin.
10. Mas Widadi suamiku dan anakku Nesia, terima kasih atas dukungan kalian yang tiada henti. Kalian adalah semangatku.
11. Eko Yuniawan dan Heri terima kasih atas bantuan ide, gagasan, olah data, dan lain-lainnya, semoga kebaikan kaliandibalas oleh Allah SWT. Amin.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu. JazaakumullohuKhoiron Katsiron.

Penyusun menyadari dalam skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, namun demikian diharapkan dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, Maret 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pajak	7
B. Kualitas Pelayanan	14
C. Kepatuhan Wajib Pajak	15
D. Penelitian Terdahulu	18
E. Penyusunan Hipotesis dan Kerangka Teoritis	23
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Tipologi Penelitian	28
B. Populasidan Sampel Penelitian	28
C. Sumber Data	29
D. Instrumen Penelitian	29
E. Metode Pengumpulan Data	29
F. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	30

1. Variabel Independen	30
2. VariabelDependen.....	30
G. Metode Analisis Data	32
1. Pengujian Instrumen	32
a. Uji Validitas	32
b. Uji Reliabilitas	32
2. Statistik Deskriptif	33
3. Asumsi Klasik	33
a. Uji Normalitas	33
b. Uji Autokorelasi	34
c. Uji Multikolinearitas	35
d. Uji Heteroskedastisitas	36
4. Uji Hipotesis	36
BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data	40
B. Demografi Responden.....	41
C. Pengujian Instrumen.....	45
1. Uji Validitas.....	45
2. Uji Reliabilitas	48
D. Statistik Deskriptif.....	49
E. Asumsi Klasik.....	53
1. Uji Normalitas.....	53
2. Uji Autokorelasi.....	54
3. Uji Multikolinearitas.....	56
4. Uji Heteroskedastisitas	57
F. Uji Hipotesis	58
BAB V. KESIMPULAN	
A. Kesimpulan	67
B. Keterbatasan	67
C. Saran	68

DAFTAR PUSTAKA

commit to user

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Kerangka Teoritis.....	27
Gambar IV.1 Uji Heteroskedastisitas.....	58



commit to user

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel IV.1 Data Rincian Kuesioner.	40
Tabel IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	43
Tabel IV.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	43
Tabel IV.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Wajib Pajak	44
Tabel IV.7 Uji Validitas Dimensi <i>Tangibility</i>	45
Tabel IV.8 Uji Validitas Dimensi <i>Reliability</i>	46
Tabel IV.9 Uji Validitas Dimensi <i>Responsiveness</i>	46
Tabel IV.10 Uji Validitas Dimensi <i>Assurance</i>	47
Tabel IV.11 Uji Validitas Dimensi <i>Empathy</i>	47
Tabel IV.12 Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak	48
Tabel IV.13 Uji Reliabilitas	49
Tabel IV.14 Statistik Deskriptif	50
Tabel IV.15 Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	54
Tabel IV.16 Uji Autokorelasi	54
Tabel IV.17 Uji <i>Run Test</i>	56
Tabel IV.18 Uji Multikolinearitas	56
Tabel IV.19 Hasil Uji Regresi (Signifikansi t)	59
Tabel IV.20 Hasil Pengujian Ketepatan (<i>Goodness of Fit Test</i>)	60
Tabel IV.21 Uji Signifikansi F	61

DAFTAR TABEL

Surat Pernyataan Skripsi
Permohonan Mengisi Kuesioner
Hasil Pengolahan Data



commit to user