

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DAN PENERIMAAN PAJAK

(Studi Pada Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menempuh Ujian Skripsi
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

GHONIYA YUTHIICA

NIM.135030400111056



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN
2018**

MOTTO

Provehito In Altum

“Launch forth into the deep”

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan
Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak (Studi Pada Wajib
Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)

Disusun oleh : Ghoniya Yuthiica

NIM : 135030400111056

Fakultas : Ilmu Administrasi

Program Studi : Perpajakan

Konsentrasi/Minat : -

Malang, 27 November 2017

Komisi Pembimbing
Ketua



Devi Farah Azizah S.Sos, M.AB
NIP. 19750627 199903 2002

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Senin

Tanggal : 8 Januari 2018

Jam : 10.00 WIB

Skripsi atas nama : Ghoniya Yuthiica

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak (Studi Pada Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)

Dan dinyatakan LULUS

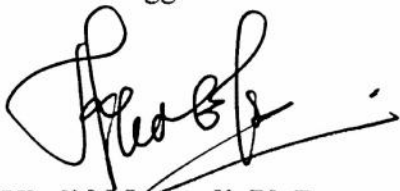
MAJELIS PENGUJI

Ketua



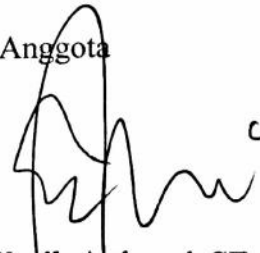
Devi Farah Azizah, S.Sos., M.AB.
NIK. 2014058406172001

Anggota



M. Kholid Mawardi, Ph.D
NIP. 197512202005011002

Anggota



Astri Warih Anjarwi, SE., MSA., Ak.
NIP. 2013048703162001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah di ajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, sert diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU) No 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 23 November 2017



Ghoniya Yuthiica
135030401111103

RINGKASAN

Ghoniya Yuthiica, 2017, **Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak (Studi pada Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)**. Devi Farah Azizah, S.Sos., M.AB, 103hal + xiii

Latar belakang dari penelitian ini adalah melakukan perbaikan kualitas pelayanan pajak dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan akan berdampak dalam realisasi penerimaan pajak menjadi lebih baik.

Penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh signifikan pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap penerimaan pajak, pengaruh kepatuhan Wajib Pajak terhadap penerimaan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah *explanatory research* yaitu penelitian yang bersifat penjelasan. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden Wajib Pajak orang pribadi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Simple Random Sampling* dengan dikatakannya sederhana karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi ini. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis jalur (*path analysis*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Pajak memiliki pengaruh secara langsung terhadap Kepatuhan Wajib Pajak karena memiliki nilai probabilitas $(0,000) < 0,05$ yang berarti dapat pengaruh yang signifikan, variabel Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif terhadap Penerimaan Pajak karena memiliki nilai probabilitas $(0,029) < 0,05$ yang berarti dapat pengaruh yang signifikan, variabel Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Penerimaan Pajak karena memiliki nilai probabilitas $(0,000) < 0,05$ yang berarti dapat pengaruh yang signifikan. Penelitian ini diharapkan kepada seluruh petugas pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu mampu memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan standar pelayanan yang ditentukan oleh pemerintah. Selain itu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu juga harus menyediakan fasilitas pendukung yang lebih baik lagi guna untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak sehingga penerimaan pajak dapat meningkat.

Kata Kunci :KualitasPelayanan, KepatuhanWajib Pajak, PenerimaanPajak

SUMMARY

Ghoniya Yuthiica, 2017, **Quality of Tax Service to Taxpayer Compliance and Tax Receipts (study held at Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)**. Devi Farah Azizah, S.Sos., M.AB, 103 pages + xii

Looking at the results of this search is to improve the quality of service with the aim to increase alertness and will have an impact in tax revenue realiasi for the better. This study also aims to analyze and explain the significant effect on service quality, on mandatory quality, the influence of service quality on tax revenue, taxpayers' compliance influence on receipt.

The type of research used is explanatory research that is research. The number of samples used in this study as much as 100 individual taxpayer respondents. The sampling technique used in this research is Simple Random Sampling with simple or simple keywords because the sampling of the population is randomly conducted without the attention of strata in this population. Data analysis used in this research is descriptive analysis and path analysis analysis (path analysis).

The results showed that the quality of Tax Service has a positive effect on Taxpayer Compliance because it has probability (0,000) < 0.05 which means there is a significant influence, the variable of Quality of Tax Service has a positive effect on tax revenue because it has probability (0,029) $< 0,05$ means there is a significant influence, taxpayer compliance variables have a positive effect on tax revenue because it has a probability (0.000) < 0.05 which means there is a significant influence. This research is expected to all tax officers in Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu able to give good service according to service standart determined by government. Beside that Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu also have to provide better supporting facilities in order to improve taxpayer compliance so that tax revenue can increase.

Keywords: Service Quality, Taxpayer Compliance, Tax Receipts

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah AWT. Karena berkat limpah nikmat, karunia dan berkah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak (Studi pada Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)”**. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terwujud tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S. selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Dr. Mochammad Al Musadieg, MBA selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
3. Bapak Dr. Kadarisman Hidayat, M.Si. selaku Ketua Prodi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
4. Ibu Devi Farah Azizah, S.Sos., MAB selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi sampai selesai.
5. Seluruh Dosen Pengajar Perpajakan yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak Rudy Gunawan selaku Kepala Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian dikantornya.

7. Bapak Dwi Ismurdiono selaku Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian dikantornya.
8. Semua pihak yang membantu dan memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.

Demikian skripsi ini saya buat, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan baik secara akademis maupun praktis.

DAFTAR ISI

COVER	i
MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
RINGKASAN	vi
SUMMARY	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kontribusi Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Kualitas Pelayanan Pajak	14
1. Pengertian Kualitas	14
2. Pengertian Pelayanan	14
3. Pengertian Kualitas Pelayanan	15
4. Dimensi Kualitas Pelayanan	16
C. Kepatuhan Wajib Pajak	23
1. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak	23
2. Kriteria Wajib Pajak Patuh	24
3. Jenis-jenis Kepatuhan	26
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak	26
D. Penerimaan Pajak	28
1. Definisi Penerimaan Pajak	28
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak	29
3. Ukuran Penerimaan Pajak	29
E. Pengaruh Variabel	30
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap KepatuhanWajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu	30
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap PenerimaanPajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu	30
3. Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap PenerimaanPajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu	31
F. Kerangka Pemikiran	32
G. Model Hipotesis	33
H. Perumusan Hipotesis	33

BAB III	METODE PENELITIAN	
A.	Jenis Penelitian.....	34
B.	Lokasi Penelitian.....	34
C.	Definisi Operasional Variabel.....	35
	1. Variabel Penelitian.....	35
	2. Definisi Operasional.....	37
	3. Skala Pengukuran.....	40
D.	Populasi dan Sampel.....	40
	1. Populasi.....	40
	2. Sampel.....	41
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	42
	1. Sumber Data.....	42
	2. Teknik Pengambilan Data.....	42
F.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	43
	1. Uji Validitas.....	43
	2. Uji Reliabilitas.....	46
G.	Teknik Analisis.....	48
	1. Analisis Deskriptif.....	48
	2. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	48
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	53
	1. Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu.....	53
	2. Visi, Misi, Janji, dan Motto Pelayanan.....	53
	3. Tugas dan Fungsi.....	54
	4. Wilayah Kerja dan Struktur Organisasi.....	54
B.	Gambaran umum responden.....	56
	1. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
	2. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	57
	3. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	58
4.	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	59
C.	Analisis Data.....	60
	1. Analisis Deskriptif.....	60
	2. Gambaran Variabel yang di Teliti.....	60
	a. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X).....	60
	b. Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y ₁).....	74
	c. Distribusi Frekuensi Variabel Penerimaan Pajak (Y ₂).....	77
D.	Hasil Uji Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	79
	1. Koefisien Jalur Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	79
	2. Koefisien Jalur Terhadap Penerimaan Pajak.....	80
	3. Hubungan Antar Jalur.....	83

4.	Ketetapan Model	84
E.	Pembahasan Hasil Penelitian	84
1.	Analisis Deskriptif	84
a.	Variabel Kualitas Pelayanan Pajak	84
b.	Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	96
c.	Variabel Penerimaan Pajak	99
2.	Pengujian Hasil Hipotesis	100
a.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	100
b.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Penerimaan Pajak	100
c.	Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak	101
BAB V	PENUTUP	
A.	Kesimpulan	102
B.	Saran	103
	DAFTAR PUSTAKA	10
	LAMPIRAN	10

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 2	Definisi Operasional Variabel.....	37
Tabel 3	Skala Likert.....	40
Tabel 4	Uji Validitas.....	45
Tabel 5	Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 6	Wilayah Kerja KPP Pratama Batu.....	55
Tabel 7	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 8	Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 9	Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	58
Tabel 10	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	59
Tabel 11	Interpretasi Rata-Rata Jawaban Responden	60
Tabel 12	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X)	60
Tabel 13	Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y_1)	74
Tabel 14	Distribusi Frekuensi Variabel Penerimaan Pajak (Y_2)	77
Tabel 15	Hasil Uji Koefisien Jalur Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap KepatuhanWajib Pajak.....	79
Tabel 16	Hasil Uji Koefisien Jalur Penerimaan Pajak	80
Tabel 17	Rekapitulasi Pengaruh Langsung, Tidak Langsung Dan Pengaruh Total.....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 2	Model Hipotesis.....	32
Gambar 3	Diagram Jalur.....	48
Gambar 4	Struktur Organisasi KPP Pratama Batu.....	56
Gambar 5	Diagram Lingkaran Jenis Kelamin.....	57
Gambar 6	Diagram Lingkaran Usia Responden.....	58
Gambar 7	Diagram Lingkaran Tingkat Pendidikan Terakhir.....	59
Gambar 8	Diagram Lingkaran Jenis Pekerjaan.....	59
Gambar 9	Diagram Model Jalur Variabel Kualitas Pelayanan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, dan Penerimaan Pajak.....	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner	138
Lampiran 2 Frekuensi Jawaban Responden <i>Pre-test Measurement</i>	141
Lampiran 3 Frekuensi Jawaban Responden <i>Post-test Measurement</i>	145
Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Pre-test Measurement</i>	149
Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Post-test Measurement</i>	151
Lampiran 6 Uji Normalitas Kelompok Sampel <i>Current Follower</i>	153
Lampiran 7 Uji Normalitas Kelompok Sampel <i>New Follower</i>	153
Lampiran 8 Uji Normalitas Kelompok Sampel <i>Non-Follower</i>	153
Lampiran 9 Uji T Berpasangan Kelompok Sampel <i>Current Follower</i>	154
Lampiran 10 Uji T Berpasangan Kelompok Sampel <i>New Follower</i>	155
Lampiran 11 Uji T Berpasangan Kelompok Sampel <i>Non-Follower</i>	156
Lampiran 12 Curriculum Vitae	157