

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN
PERILAKU WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP
PRATAMA CILEGON**

FITRIANI

8335078334



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi**

PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI

JURUSAN S1 AKUNTANSI MURNI NON REGULER 2007

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2011

***THE INFLUENCE OF TAX SERVICE QUALITY AND THE
ATTITUDE OF INDEPENDENT TAXPAYER TOWARD THE
TAX COMPLIANCE OF THE INDEPENDENT TAXPAYER IN
KPP PRATAMA CILEGON***

FITRIANI

8335078334



Skripsi is Written as Part Of Bachelor Degree in Economics Accomplishment

Study Program of S1 Accounting

Departement of Accounting

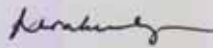
Facultyof Economic

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2011

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Dra. Nurahma Hajat, M.Si
NIP. 19531002 198503 2 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>M. Yasser Arafat, SE, Akt, MM</u> NIP. 19710413 200112 1 001	Ketua		29 Juni 2011
2. <u>Nuramalia Hasanah, SE, M.Ak</u> NIP. 19770617 200812 2 001	Sekretaris		22 Juni 2011
3. <u>Indra Pahala, SE, M.Si</u> NIP. 19790208 200812 2 002	Penguji Ahli		23 Juni 2011
4. <u>Tresno Ekajaya, SE, M.Ak</u> NIP. 19741105 200604 1 001	Pembimbing I		29 Juni 2011
5. <u>Dian Citra Aruna, SE, M.Si</u> NIP. 19760908 199903 2 001	Pembimbing II		29 Juni 2011

Tanggal Lulus: 17 Juni 2011

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 28 Juni 2011
Yang membuat pernyataan



FITRIANI
8335078334

ABSTRAK

Fitriani, 2011; Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Cilegon. Dosen Pembimbing I; Tresno Ekajaya, SE, M. Ak, Dosen Pembimbing II; Dian Citra Aruna, SE, M.Si.

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan pajak dan perilaku wajib pajak orang pribadi mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Cilegon. Populasi penelitian ini para wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Cilegon. Sampel yang dipilih untuk dijadikan objek penelitian adalah wajib pajak orang pribadi yang berpendidikan minimal D3.

Dalam hal ini penulis melakukan penelitian dengan metode kuantitatif deskriptif. Penulis melakukan perhitungan atas hasil jawaban responden dalam kuesioner dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah uji analisis deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji f dan uji t.

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan, kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Cilegon telah terwujud dengan baik. Ini ditandai dengan penyampaian SPT tepat waktu, pengisian SPT dengan lengkap dan benar, memiliki NPWP sebagai identitas wajib pajak, dan membayar utang pajaknya dengan tepat waktu dan sesuai dengan utang yang seharusnya.

Berdasarkan hasil analisis, maka dapat disimpulkan bahwa : 1) Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, dimana nilai uji $t < 2$ yaitu 0,510 dan nilai probabilitas signifikansi (p) adalah 0,611 ; 2) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan perilaku wajib pajak orang pribadi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, dimana nilai uji $t > 2$ yaitu 5,339 dan nilai probabilitas signifikansi (p) adalah 0,000.

Kata kunci : kualitas pelayanan pajak, perilaku wajib pajak orang pribadi, kepatuhan pajak orang pribadi

ABSTRACT

Fitriani, 2011; The Influence of Tax Service Quality and The Attitude of Independent Taxpayer Toward The Tax Compliance of The Independent Taxpayer in KPP Pratama Cilegon. Research Advisor I; Tresno Ekajaya, SE, M. Ak, Research Advisor II; Dian Citra Aruna, SE, M.Si.

This research was conducted to know how tax service quality and attitude of independent taxpayer can influence the tax compliance of the independent taxpayer in KPP Pratama Cilegon. The population of this research is independent taxpayer in KPP Pratama Cilegon. The sample of research object is independent taxpayer who have educated minimum D3.

In this research, the researcher carried out a descriptive quantitaf method. Research desain is survey research using questionnaire as instrumen. The writer also used a sampling purposive method to calculate the participants' answer from the questionnaire. While the analysis method carried out in this research was descriptive analysis test, classical assumption test, multiple regretion analysis, F-test, and t-test.

The tax compliance f the independent taxpayer in KPP Pratama Cilegon was good. It was determined from the on time SPT submission, complete and correct SPT filling, NPWP prossession as the identity of the taxpayer, and on time transparent tax payment.

The findings of this research show that, the effect of : (1) tax service quality toward tax compliance of the independent taxpayer is not positive and significant, that the value of t-test is 0,510 and the value of significant probability (p) is 0,611; (2) attitude of independent taxpayer toward tax compliance of the independent taxpayer is positive and significant, that the value of t-test is 5,339 and the value of significant probability (p) is 0,000.

Key word : Tax Service Quality, Attitude of Independent Taxpayer, Tax Compliance of The Independent Taxpayer

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan berkahnya yang tiada terbatas dan telah memberikan ridho-Nya dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul “KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN PERILAKU WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, masukan dan kontribusi dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dra. Nurahma Hajat, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. M. Yasser Arafat, SE. Akt. MM, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Negeri Jakarta.
3. Dian Citra Aruna, SE, MSi, selaku Ketua Pogram Studi S1 Akuntansi Universitas Negeri Jakarta, dan selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan masukan dan saran serta dukungan bagi penelitian ini.
4. Tresno Ekajaya, SE., M.Ak selaku dosen pembimbing 1 yang telah berkenan memberikan bimbingan dan masukan serta dukungan yang sangat berharga bagi penulis.
5. Marsellisa Nindito, SE, M.Sc, selaku pembimbing akademik, yang selalu memberi motivasi, nasehat dan memperhatikan perkembangan nilai akademik peneliti.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu kepada penulis dari semester I-VIII dan semester pendek.
7. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
8. Papa dan Mama ku tercinta, atas dorongan, kasih sayang, saran, dan doa yang tak pernah putus, karena Mama dan Papa, penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan penuh semangat.
9. Kakak-kakak ku tersayang, Donny Prilyawan, Kurniasari Murni Hasanah, Herryzal, Handara Yahya, Irma Kemalia, Endah Cahyawati, dan Nurul Hudayserta keluarga besar tercinta yang telah membina, mendidik, mendukung dan menjadi pelita semangat dalam setiap langkah penulis.
10. Letda Inf. Sonjaya Ardi Putra, S. ST. Han, mas ku tersayang, atas semangatnya.

11. Pak Lutfi, Pak Deddy, Pak Nana, Pak Supriyadi, Pak Dwi, Kak Niko, Kak Yosi, dan seluruh staf KPP Pratama Cilegon atas izin penelitian dan bantuannya dalam penyebaran kuesioner penelitian ini.
12. Sahabat setia Nurus Shalehah, Dina Dwi Siswandini, Indah Widiastuti, Fesgi Davista, Rizky Dwi Harsanti, Senja Kurnia, Gista Elrisa, dan Nani Kusumawati, terima kasih atas kebersamaan yang indah dimasa kuliah.
13. Teman-teman seperjuangan di Akuntansi NonReguler 2007, terimakasih atas persahabatan dan kenangannya. Terutama Arindra Dewani dan Ines Stevani atas kursus SPSS 16.00.
14. Keluarga kecil kosan : Kak Widi, Madam, Angger, Diah, Devi, May, Tentri, Kak Devi, Neng Ayu, Mba Corry, Kak Tyas, Citra, yang selalu memberikan dukungan dan semangat
15. Seluruh responden atas waktu untuk mengisi kuesioner. Penelitian ini tidak akan berhasil tanpa bantuan para responden.
16. Seluruh pihak yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung kepada Penulis.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Namun, penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Semoga skripsi ini dapat berguna sebagai tambahan pengetahuan.

Jakarta, 28 Juni 2011

Penulis

Fitriani