

**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI PAJAK DAN KUALITAS
PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA KOJA**

INTAN PURNAMA SARI

8335097688

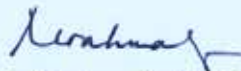


**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi**

**PROGRAM STUDI SI AKUNTANSI
JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2013**

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>Unggul Purwohedi, SE, M.Si, PhD</u> NIP. 19790814 200604 1 002	Ketua		27 Juni 2013
2. <u>Yunika Murdayanti, SE, M.Si</u> NIP. 19780621 200801 2 001	Sekretaris		27 Juni 2013
3. <u>Tresno Eka Jaya, SE, M.Ak</u> NIP. 19750630 200501 2 001	Penguji Ahli		9 Juli 2013
4. <u>Indra Pahala, SE, M.Si</u> NIP. 19790208 200812 1 001	Pembimbing I		26 Juni 2013
5. <u>Nuramalia Hasanah, SE, M.Ak</u> NIP. 19770617 200812 2 002	Pembimbing II		26 Juni 2013

Tanggal Lulus : 24 Juni 2013

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 dikemudian 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, Juni 2013

Yang membuat pernyataan




Intan Purnama Sari
No. Reg. 8335097688

ABSTRAKSI

Intan Purnama Sari, 2013; Pengaruh kompetensi pegawai pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Koja

Pajak merupakan aspek yang penting bagi negara, karena merupakan sumber penerimaan terbesar. Namun adanya fenomena kasus perpajakannya yang terjadi di Indonesia membuat masyarakat dan wajib pajak merasa kurang puas sehingga mengurangi kepatuhan untuk membayar pajak. Masalah ketidakpuasan tersebut akan menjadi hambatan untuk memaksimalkan penerimaan negara. Penelitian ini mengulas tingkat kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Koja dengan menggunakan variabel bebas seperti kompetensi pegawai pajak dan kualitas pelayanan pajak. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kompetensi pegawai pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian ini dilakukan dengan metode *simple random sampling* dengan sampel sebanyak 100 responden dari wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Koja. Data yang digunakan adalah data primer yang didapat melalui kuisioner yang berisi jawaban-jawaban responden. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 74,2 % variabel X^1 dan X^2 mempengaruhi Y . X^1 memiliki nilai t hitung sebesar 6,590 pada tingkat signifikan 0,000 dan t tabel 1,984. Jadi t hitung $>$ t tabel, bahwa kompetensi pegawai pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Pada X^2 memiliki t hitung sebesar 7,193 pada tingkat signifikan 0,000 dan t tabel 1,984. Jadi t hitung $>$ t tabel, bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Uji simultan yang dilakukan memiliki hasil sebesar 139,238 dan signifikansi sebesar 0,000 dengan demikian terdapat pengaruh simultan antara kompetensi pegawai pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak.

Kata kunci: kompetensi pegawai pajak, kualitas pelayanan pajak, kepuasan wajib pajak

ABSTRACT

Intan Purnama Sari, 2013; Effect of employee competence and quality of service tax levied on taxpayer satisfaction on KPP Pratama Jakarta Koja

Tax is an important aspect for the country, because it is the biggest source of revenue. However, the phenomenon of tax cases that occurred in Indonesia make people and taxpayers feel less satisfied thus reducing compliance to pay taxes. The dissatisfaction problem will be a drag to maximize revenue. This research review on the level of taxpayer satisfaction KPP Pratama Jakarta Koja using independent variables such as employee competence and quality of tax services tax. The purpose of this study was to examine the effect of employee competence and quality of service tax levied on an individual taxpayer satisfaction.

This study was conducted using simple random sampling with a sample of 100 respondents from individual taxpayers in KPP Pratama Jakarta Koja. The data used are primary data obtained through questionnaires containing respondent's answers. Analysis of the data used is multiple regression analysis.

Descriptive analysis shows the value of the coefficient of determination (R^2) of 74.2% variable X_1 and X_2 affect Y . X_1 has a t value of 6.590 at the significant level of 0.000 and 1.984 t table. So t count $>$ t table, that employee competency tax positive and significant impact on taxpayer satisfaction. On the X_2 has a count of 7,193 t at a significant level of 0.000 and 1.984 t table. So t count $>$ t table, that the quality of tax services and a significant positive effect on taxpayer satisfaction. Simultaneous test conducted has a yield of 139.238 and significance of 0.000 thus there is a simultaneous effect between employee competence and quality of service tax levied on taxpayer satisfaction.

Keywords: *tax employee competence, quality of service tax, taxpayer satisfaction*

KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Syukur alhamdulillah, puji syukur senantiasa dipanjatkan kepada Allah SWT karena berkat nikmat, rahmat, dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Koja”** dengan baik. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta (UNJ).

Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis mendapatkan bimbingan dan arahan dari beberapa pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih kepada:

1. Allah SWT atas petunjuk, lindungan, nikmat dan ampunan-Nya yang senantiasa selalu diberikan kepada penulis selama hidup di dunia ini. Juga junjungan saya dan umat Islam baginda Nabi Muhammad SAW.
2. Keluarga dan orangtua yang sangat saya sayangi, terutama Ibu Halimah yang selalu memberikan doa yang tak pernah putus, restu serta dukungannya. Tak ada kata yang bisa mewakili rasa terima kasih saya kepada ibu yang telah melahirkan saya.
3. Dra. Nurahma Hajat, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi UNJ.
4. Unggul Purwohedji, SE, M.Si, PhD selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi UNJ.

5. Nuramalia Hasanah, SE, M.Ak selaku Ketua Prodi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi UNJ dan selaku Dosen Pembimbing II untuk bimbingannya selama proses penulisan skripsi ini
6. Indra Pahala, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing I atas bimbingannya selama proses penulisan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan staf pengajar lainnya atas ilmu yang telah diberikan.
8. Pimpinan dan seluruh pegawai KPP Pratama Jakarta Koja atas izin penelitian yang diberikan dan data-data yang dibutuhkan penulis.
9. Muhamad Iqbal, teman istimewa yang tak pernah bosan untuk membantu, menemani, serta menjadi penyemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua teman-teman non reguler angkatan 2009 yang juga bersama-sama berusaha dalam menyelesaikan skripsinya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan semua pihak pada umumnya. *Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Jakarta, Juni 2013

Penulis