

“Pengaruh *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangible* Terhadap Penerimaan Pajak” (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pulogadung).

PURWATI WIDIONINGSIH

8335062797



Skripsi ini Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi

PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI

JURUSAN AKUNTANSI

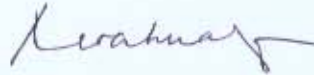
FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2012

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi**



Dra. Nurahma Hajat, M.Si
NIP. 195310021985032001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Rida Prihatni SE., M. Si</u> NIP19760425 200112 2 002	Ketua		21 Juni 2012
2. <u>Ratna Anggraini ZR, SE, M.Si, Akt</u> NIP 197504212008011011	Sekretaris		9 Juni 2012
3. <u>Tresno Ekajaya, SE, M.Ak,</u> NIP 1974110562006041001	Penguji Ahli		18 Juni 2012
4. <u>Nuramalia Hasanah, M.Ak</u> NIP. 19770617 2008012 002	Pembimbing I		19 Juni 2012
5. <u>M. Yasser Arafat, SE, MM</u> NIP 197404172000122001	Pembimbing II		20 Juni 2012

Lulus Tanggal

PERNYATAAN ORIGINALITAS

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 dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 2012

Yang membuat pernyataan

Purwati Widoningsih
8335062797

ABSTRAK

Purwati Widoningsih, 2012; “Pengaruh *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangible* Terhadap Penerimaan Pajak” (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pulogadung).

Tuntutan pelayanan yang cepat, mudah, murah, dan akurat merupakan harapan masyarakat, begitu juga dengan perbaikan pada administrasi perpajakan. Dan untuk mendukung hal tersebut, kondisi administrasi perpajakan yang baik merupakan suatu prasyarat. Ditengah keterbatasan dalam berbagai hal, yakni baik sarana dan prasarana, sumber daya manusia, teknologi, dan sistem informasi, berdasarkan data yang tersedia serta dari penelitian yang dilakukan. Dalam penjelasan Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan (UU-KUP) disebutkan bahwa salah satu manfaat yang diharapkan muncul dari pelaksanaan undang-undang tersebut adalah meningkatkan peran serta masyarakat secara sukarela dalam pemungutan serta pembayaran pajak. Untuk mewujudkan hal tersebut tentu diperlukan sebuah sistem perpajakan yang sederhana untuk dipahami dan tidak multi interpretasi.

Tujuan dari penelitian ini adalah penelitian untuk mengidentifikasi dimensi kualitas layanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta-pulogadung, baik tingkat kepentingan konsumen atas kualitas layanan maupun tingkat kinerja kualitas layanan, melalui Pengaruh *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangible* Terhadap Penerimaan Pajak.

Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa *Tangibel*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap Penerimaan Pajak. Dari hasil pengujian menunjukkan bahwa faktor *Tangibel*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* berpengaruh positif serta secara signifikan terhadap Penerimaan Pajak. Sedangkan untuk mengetahui keeratan pengaruh serta untuk mengetahui besarnya pengaruh faktor-faktor lain yang mempengaruhi, maka dilakukan penghitungan Adjusted R² sebesar 0,519 atau 52%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel independen (*Tangibel*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*) terhadap variabel dependen (penerimaan pajak) sebesar 52%. Atau variasi dependen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan sebesar 52% variasi variabel dependen, sedangkan sisanya sebesar 48% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Pengaruh *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangible* Terhadap Penerimaan Pajak.

ABSTRACT

Purwati Widoningsih, 2012: "The Influence of Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, and Tangible Tax Revenue Against" (Case Study on the Tax Office in Jakarta Pratama Pulogadung).

Service demands of a fast, easy, inexpensive, and accurate are people's expectations, as well as improvements in tax administration. And to support it, the condition of good tax administration is a prerequisite. Amid the limitations in various ways, ie both the facilities and infrastructure, human resources, technology and information systems, based on available data and of research conducted. In explanation of the General Provisions Law Taxation (UU KUP) mentioned that one of the expected benefits arising from the implementation of these laws is to increase community participation in the voluntary collection and payment of taxes. To achieve this would need a tax system that is simple to understand and not multi-interpretation.

The purpose of this study was to identify the dimensions of quality research services to the Tax Office, Jakarta Pratama Pulogadung, both the interests of consumers for the quality of service and level of service quality performance, through the influence of Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, and Tangible Tax Revenue Against.

The results of this study concluded that the tangible, realibility, Responsiveness, Assurance and Emphaty jointly have a significant effect simultaneously on Taxation Revenue. From the test results show that tangible factors, realibility, Responsiveness, Assurance and Emphaty have a positive and significant impact on tax revenue. While to know the effect of closeness as well as to determine the magnitude of the influence of other factors that influence, it was calculated Adjusted R2 of 0.519 or 52%. This shows that the percentage contribution of the influence of independent variables (tangible, realibility, Responsiveness, Assurance and Emphaty) against the dependent variable (tax revenues) by 52%. Or dependent variations that are used in the model can explain 52% variation in the dependent variable, while the rest 48% influenced by other variables that are not included in this study.

Keywords: Effect of Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, and Tangible Tax Revenue Against.