

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PEMERIKSAAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PRIBADI PADA  
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PULOGADUNG**

**DAVA ALTHOV**

**8105145119**



*Building  
Future  
Leaders*

**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri  
Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2018**

***INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND INSPECTION ON  
PERSONAL TAXPAYER COMPLIANCE AT PULOGADUNG  
TAX OFFICE***

**DAVA ALTHOV**

**8105145119**



*Building  
Future  
Leaders*

*Thesis is Organized As One of The Requirements for Obtaining Bachelor of  
Education at Faculty of Economics State University of Jakarta*

***STUDY PROGRAM OF ECONOMIC EDUCATIONS***

***FACULTY OF ECONOMIC***

***STATE UNIVERSITY OF JAKARTA***

***2018***

## ABSTRAK

**DAVA ALTHOV FEIZAL**, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pemeriksaan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pulogadung.

Penelitian dilakukan di Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta selama lima bulan dimulai dari bulan Maret sampai dengan Juli tahun 2018. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan pemeriksaan terhadap kepatuhan wajib pada kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Pulogadung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional, populasi diambil dari Wajib Pajak yang terkena pemeriksaan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pulogadung. Jumlah sampel sebanyak 79 responden diambil dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah  $\hat{Y} = 12,294 + 0,262 X_1 + 0,300 X_2$ . Uji persyaratan analisis yaitu menggunakan uji normalitas dan linieritas. Uji normalitas dengan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 5% atau 0,05 dan menghasilkan tingkat signifikan Y bernilai sebesar 0,200,  $X_1$  bernilai sebesar 0,200,  $X_2$  bernilai sebesar 0,200. Karena tingkat signifikansi ketiga variabel tersebut  $> 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya. Uji linieritas regresi Y atas  $X_1$  menghasilkan  $F_{hitung} < F_{tabel}$  yaitu  $1,263 < 3,111$  dan uji linieritas regresi Y atas  $X_2$  menghasilkan  $F_{hitung} < F_{tabel}$  yaitu  $0,897 < 3,111$ , sehingga disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut linier. Dari uji keberartian regresi Y atas  $X_1$  dan  $X_2$  menghasilkan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $14,685 > 3,111$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut signifikan. Kemudian dilakukan uji t dan dihasilkan Y atas  $X_1$   $t_{hitung} = 2,690$  dan  $t_{tabel} = 1,66515$ , Y atas  $X_2$   $t_{hitung} = 2,845$  dan  $t_{tabel} = 1,66515$ . Dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasinya adalah positif dan signifikan. Koefisien determinasi Y atas  $X_1$  dan  $X_2$  yang diperoleh sebesar 0,279 yang menunjukkan bahwa 27,9% variabel Kepatuhan Pajak ditentukan oleh Kualitas Pelayanan dan Pemeriksaan. Maka dengan demikian dapat dibuktikan bahwa penelitian yang dilakukan di KPP Pulogadung, Kepatuhan Wajib pajak Pribadi ditentukan oleh seberapa besarnya Kualitas Pelayanan dan Pemerikaan di KPP tersebut. Sehingga untuk KPP Pulogadung dapat meningkatkan upaya untuk membuat Kualitas Pelayanan dan Pemeriksaan yang baik untuk kedepannya.

**Kata kunci:** Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan

## ABSTRACT

**DAVA ALTHOV FEIZAL**, *Influence Of Service Quality And Inspection On Personal Taxpayer Compliance At Pulogadung Tax Office.*

*This research was conducted in The Faculty of Economics Student in State University of Jakarta, for five months, starting from March to July 2018. The purpose of this study is to determine the correlation between Service Quality And Inspection On Personal Taxpayer Compliance At Pulogadung Tax Office. The research method used is survey method with the correlation approach, population used are all taxpayer compliance at Pulogadung Tax Office. The sampling technique used technique of accidental sampling as many as 79 people. The resulting regression equation is  $\hat{Y} = 12,294 + 0,262 X_1 + 0,300 X_2$ . Test requirements analysis that estimates the error normality test regression of Y on  $X_1$  with Kolmogorov-Smirnov test with significance level ( $\alpha$ ) = 5% or 0,05 estimates significance of Y equal to 0,200,  $X_1$  equal to 0,200,  $X_2$  equal to 0,200. Because the significance level is  $> 0.05$  it can be concluded that the data is normally distributed and can be used. Testing linearity of regression Y on  $X_1$  produces  $F_{count} < F_{table}$  is  $1,364 < 3.111$  and testing linearity of regression Y on  $X_2$  produces  $F_{count} < F_{table}$  is  $0,897 < 3.111$ , so it is concluded that the linear equation regression. Hypothesis testing from the significance regression Y on  $X_1$  and  $X_2$  produces  $F_{count} > F_{table}$  which,  $14,685 > 3,111$ , meaning that the regression equation is significant. Then performed the test significance correlation coefficient using t test and the resulting  $t_{count} > t_{table}$ , Y on  $X_1$   $t_{count} = 2,690$  and  $t_{table} = 1,66515$  and performed the test significance correlation coefficient using t test and the resulting  $t_{count} > t_{table}$ , Y on  $X_2$   $t_{count} = 2,845$  and  $t_{table} = 1,66515$ . It can conclude that is positive and significant. The coefficient of determination Y on  $X_1$  and  $X_2$  obtained by 0,279 indicating that, 27,9% variable taxpayer compliance is determined by the service quality and inspection. Which is it can be concluded research that conducted at Pulogadung Tax Office, Personal Taxpayer Compliance determined by how good the Service Quality and Inspection at that Tax Office. So for Pulogadung Tax Office to increase the Service Quality and Inspection in the future.*

**Keyword:** *Personal Taxpayer Compliance, Service Quality, Inspection*






# LEMBAR PENGESAHAN SRIPSI

## LEMBAR PENGESAHAN SRIPSI

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dedi Purwana E. S., M. Bus.  
NIP. 196712071992031001

NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	TANGGAL
1. <u>Erika Takidah, S.E, M.Si, CA</u> NIP. 197511112009122001	Ketua Penguji		08 - Agustus 2018
2. <u>Dr. Mardi, M.Si</u> NIP. 196003011987031001	Penguji Ahli		09 - Agustus 2018
3. <u>Ati Sumiati, S.Pd, M.Si</u> NIP. 197906102008012028	Sekretaris		08 - Agustus 2018
4. <u>Achmad Fauzi, S.Pd, M.Ak</u> NIP. 197705172010121002	Pembimbing I		09 - Agustus 2018
5. <u>Susi Indriani, S.E, M.S.Ak</u> NIP. 197608202009122001	Pembimbing II		08 - Agustus 2018

Tanggal Lulus : 3 Agustus 2018

# PERNYATAAN ORISINALITAS

## 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 ataupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum 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, 31 Juli 2018

Yang membuat pernyataan,



## LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Great men are not born great –*

*They grow great!”*

*(Don Vito Corleone)*

*“Education is the most powerful weapon which you can use to change the world”*

*(Nelson Mandela)*

*“You not to supposed to feel down over whatever happen to you, I mean, you’re supposed to use whatever even to you some type of upper, not a downer”*

*(Bob Marley)*

*Jika kita ingin meraih sesuatu impian jangan pernah di satu tempat, beranilah berpindah tempat dengan demikioan kalian akan mendapatkan hal yang baru untuk ditemukan, lebih baik berani mencoba daripada tidak sama sekali, karena keberhasilan seseorang tidak terlahir berhasil tetapi bagaimana dia membangun keberharsilan nya itu sendiri.*

*(Dava Althov)*

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan karunia-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya tersayang.

Terima kasih banyak karena selalu mendukung dalam bentuk materi dan doa demi kemudahan dan kelancaran saya selama menempuh perkuliahan.

## **KATA PENGANTAR**

Segala Puji selalu terpanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan karunia-Nya yang senantiasa menyertai sehingga Praktikan dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pemeriksaan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pulogadung”

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan kali ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Dedi Purwana E. S., M. Bus. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Suparno, S.Pd. M,Pd selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi
3. Erika Takidah, SE.Ak, M.Si. CA selaku Pembimbing Akademik.
4. Achmad Fauzi, S.Pd,M.Ak. selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan, saran, dukungan, semangat, waktu dan tenaga kepada peneliti.
5. Susi Indriani, S.E,M.S.Ak selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, saran, dukungan, semangat, waktu dan tenaga kepada peneliti.
6. Dr. Mardi selaku Penguji ahli yang telah memberikan bimbingan serta saran dalam penyusunan skripsi ini



7. Ati Sumiati, S.Pd. M.Si selaku Sekretaris Penguji yang telah memberikan bimbingan serta saran dalam penyusunan Skripsi ini.
8. Kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pulogadung yang telah memberikan izin penelitian
9. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, khususnya dosen – dosen Program Studi Pendidikan Akuntansi yang telah banyak memberikan ilmu dan pengalamannya.
10. Seluruh teman Warung Belakang 53 dan Sedap Malam yang telah membeikan support dan dukungan kepada peneliti
11. Seluruh sahabat Hostel, Varian Giovanni dan Brilliant Yoga yang membantu peneliti dalam tugas Skripsi
12. Seluruh mahasiswa Pendidikan Akuntansi B 2014.

Peneliti sepenuhnya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan keterbatasan peneliti. Oleh karena hal tersebut, peneliti sangat berharap kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak.

Jakarta, 29 Juli 2018

Dava Althov Feizal