

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK,
PENGETAHUAN PERPAJAKAN, DAN KESADARAN
WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK**

(STUDI KASUS DI KPP PRATAMA GUBENG SURABAYA)

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Jurusan Akuntansi



Oleh :

SINTHA PUDJI RACHMAWATI

NIM : 2011310896

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2015**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK,
PENGETAHUAN PERPAJAKAN, DAN KESADARAN
WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK**

(STUDI KASUS DI KPP PRATAMA GUBENG SURABAYA)

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Jurusan Akuntansi



Oleh :

SINTHA PUDJI RACHMAWATI

NIM : 2011310896

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2015**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK,
PENGETAHUAN PERPAJAKAN, DAN KESADARAN
WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK**

(STUDI KASUS DI KPP PRATAMA GUBENG SURABAYA)

Diajukan Oleh :

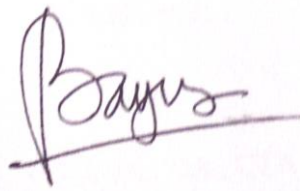
SINTHA PUDJI RACHMAWATI

NIM : 2011310896

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen pembimbing,

Tanggal : 15 Agustus 2015

A handwritten signature in purple ink, appearing to read 'Bayu', with a horizontal line underneath it.

(Bayu Sarjono, S.E., Ak, M.Ak., CA., BKP)

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

(STUDI KASUS DI KPP PRATAMA GUBENG SURABAYA)

Disusun oleh

SINTHA PUDJI RACHMAWATI

NIM : 2011310896

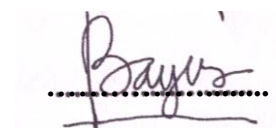
Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian skripsi
pada tanggal 24 Agustus 2015

Tim Penguji

Ketua : Supriyati, S.E., M.Si., Ak., CA., CTA



Sekretaris : Bayu Sarjono, S.E., Ak, M.Ak., CA., BKP



Anggota : Titis Puspitaningrum Dewi Kartika, S.Pd., MSA



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Sintha Pudji Rachmawati
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 30 September 1992
N.I.M : 2011310896
Jurusan : Akuntansi
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Audit dan Perpajakan
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak,
Pengetahuan Perpajakan, dan Kesadaran Wajib
Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

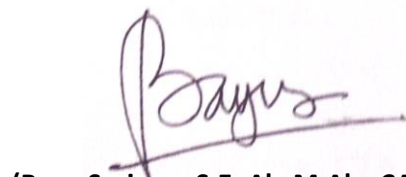
Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Akuntansi,
Tanggal : 27 Oktober 2015



(Dr. Luciana Spica Almilia, SE., M.Si)

Dosen pembimbing,
Tanggal : 15 Oktober 2015



(Bayu Sarjono, S.E., Ak, M.Ak., CA., BKP)

MOTTO

Keberhasilan adalah sebuah proses. Niat mu adalah awal keberhasilan. Peh keringat mu adalah penyedapnya. Tetesan air matamu adalah pewarnanya. Doamu dan doa - doa disekitarmu adalah bara api yang mematangkannya. Kegagalan setiap langkahmu adalah pengawetnya. Maka dari itu, bersabarlah! Allah selalu menyertai orang - orang yang penuh kesabaran dalam proses menuju keberhasilan. Sesungguhnya kesabaran akan membuatmu mengerti bagaimana cara mensyukuri arti sebuah keberhasilan.

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah Swt atas segala rahmat dan hidayahnya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan dan kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini, sehingga saya dapat menyelesaikannya dengan tepat waktu. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagiku untuk meraih cita - cita besarku.

Lantunan doa beriring shalawat dalam silahku merintih, menadahkan doa dalam syukur yang tiada hentinya, terima kasihku untukmu. Kupersembahkan karya kecilku ini untuk ayahanda dan ibundaku tercinta yang tiada hentinya memberiku semangat, doa, dorongan, nasehat dan kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga aku selalu kuat dalam menjalani setiap masalah yang ada di depanku.., Ayah.., Ibu...terimalah bukti kecil ini sebagai kado keseriusanku untuk membalas semua pengorbananmu... Dalam hidupmu demi hidupku kalian ikhlas mengorbankan segala perasaan tanpa kenal lelah, dalam lapar berjuang separuh nyawa hingga segalanya.. Maafkan anakmu ayah,,ibu,,masih saja ananda menyusahkanmu... Terimakasih ya Allah telah kau tempatkan aku

diantara kedua malaikatmu yang setiap waktu ikhlas menjagaku, membimbingku dengan baik,, ya Allah berikan balasan yang setimpal surga firdaus untuk mereka dan jauhkan mereka nanti dari panasnya api nerakamu..

Terimakasih banyak buat dosen pembimbingku (Pak Bayu Sarjono) yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberi masukan mengenai skripsi saya.

Kepada kakakku (Odha Septa Viana), adikku (Kunto Arief Wibowo), dan Ponakanku (Bahy Inas Joniansyah) yang jaiil dan selalu membuat aku jengkel, tetapi kalian selalu menyemangati dan memberi masukan mengenai dunia perkuliahan dan keluh kesah dalam mengerjakan skripsi. Buat ponakanku yang selalu ganggu aku pada saat ngerjain skripsi, tapi kamu yang membuatku tertawa dengan hal - hal lucu pada saat aku jenuh. Terimakasih kakakku, adikku, dan ponakanku...

"Tuhan telah menciptakan pelangi tuk mewarnai langit, tuhan menciptakan sahabat tuk mewarnai perjalanan hidup mu." Buat sahabatku GASUWE (Gilang, Amal, Uswatun, Wildan, Eka) suka cita selama empat tahun kita lalui bersama dan akhirnya lulus bareng, seperti yang kita inginkan

bisa wisuda bareng juga... Makasih dukungan, support, dan doa dari kalian dan slalu ada buat aku pada saat senang dan susah. Makasih buat sahabatku Risti dan uswa yang selalu nemenin aku pada saat nyebarin kuesioner sampai kepanasan dan ditolak, tapi tetap semangaatt... Makasih juga buat sahabatku (Femita Ajeng) yang sudah lulus duluan, tapi tetap membantuku pada saat aku kesusahan.. Buat dek Dhita makasih sudah memberi semangat pada saat aku ngerjain skripsi.. Dek dhita jg harus semangaatt ngerjain skripsinya biar bisa cepet nyusul seperti kita.. Sahabatku eka ayooo bruan cepet nyusul lulus dan cepet diselesaain skripsinya, buang rasa malasmu!!! Hehehehe..... 😊. Tanpamu teman aku tak pernah berarti,, tanpamu teman aku bukan siapa - siapa yang takkan jadi apa - apa. . . I Love u all...

Makasih bangeett buat teman - temanku yang lain sudah membantuku dan mengajarku mengenai spss sampai aku paham..

Spesial buat seseorang.. Buat seseorang yang selalu menemaniku, mendukungku, mengajak jalan - jalan pada saat aku jenuh dan selalu menampung curhatanku terimakasih atas semua yang kamu berikan kepadaku... Akhirnya kita bisa lulus dan wisuda bersama.. 😊😊

Kadang keberhasilan baru tiba setelah kesulitan dialami,,, Oleh karena itu jangan menyerah dalam menggapai keberhasilan walaupun kesulitan datang menghadang... Jadi tetaplah semangat dalam melakukan sesuatu dan yakínlah bahwa anda mampu melakukannya..

Jangan mengeluh atas masalahmu, karena Tuhan punya tujuan untuk perjuanganmu saat ini,, pelajarilah apa yang hendak Tuhan ajarkan.. Jadi banyaklah berdoa dan mensyukuri nikmat yang ada..

Hanya sebuah karya kecil dan untaian kata - kata ini yang dapat kupersembahkan kepada kalian semua.. Beribu - ribu terimakasih kuucapkan...

Atas segala kekhilafan salah dan kekuranganku,
kurendahkan hati dan meminta kata maaf
tercurah....

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah S.W.T yang telah memberikan limpahan berkah dan rahmat Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Gubeng”.

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada seluruh Civitas Akademika STIE Perbanas Surabaya atas dukungan, doa dan kerjasamanya selama proses studi berlangsung dan tidak lupa juga menyampaikan terimakasih yang tidak terhingga karena telah banyak membantu, memberikan masukan dan menguji sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, antara lain :

1. Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., MM selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya periode 2010-2014
2. Bapak Lutfi, SE., M.Fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
3. Ibu Luciana Dr. Spica Almilia, SE., M.Si selaku Ketua Program Sarjana Akuntansi.
4. Bapak Bayu Sarjono, S.E., Ak, M.Ak., CA., BKP selaku pembimbing peneliti yang telah meluangkan waktu dan dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan arahan.
5. Ibu Nurmala Ahmar selaku Dosen wali yang telah menyediakan waktunya dan memberikan arahan.
6. Ibu Supriyati, S.E., M.Si., Ak., CA., CTA selaku Ketua Penguji Skripsi.

7. Para Dosen yang turut membantu dalam proses penyelesaian penulisan skripsi.

Semoga skripsi ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi pembaca, peneliti selanjutnya, dan mahasiswa STIE Perbanas Surabaya. Penelitian ini selain memiliki kelebihan juga masih memiliki banyak kekurangan, sehingga peneliti menerima jika ada masukan yang bermanfaat dari pembaca.

Demikian yang dapat disampaikan oleh peneliti. Atas doa, dukungan dan masukan-masukannya peneliti mengucapkan terimakasih.

Surabaya, Juli 2015

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan Proposal.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori	15
2.2.1 Theory of Planned Behavior.....	15
2.2.2 Dasar – Dasar Perpajakan.....	16
2.2.3 Kewajiban dan Hak Wajib Pajak.....	17
2.2.4 Pelaporan SPT	18
2.2.5 Kualitas Pelayanan Petugas Pajak	20
2.2.6 Pengetahuan Perpajakan	21
2.2.7 Kesadaran Wajib Pajak.....	22
2.2.8 Kepatuhan Wajib Pajak	22
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	24
2.4 Kerangka Pemikiran.....	26
2.5 Hipotesis Penelitian	27

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian	28
3.2 Batasan Penelitian	29
3.3 Identifikasi Variabel	29
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	29
3.5 Instrumen Penelitian	31
3.6 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	32
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	34
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	35
3.9 Teknik Analisis Data	36

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

4.1 Gambaran Subyek Penelitian	40
4.2 Analisis Data	46
4.3 Pembahasan	66

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	69
5.2 Keterbatasan Penelitian	70
5.3 Saran	70

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Jumlah Wajib Pajak Melaporkan SPT	5
Tabel 3.1 : Kisi - Kisi Kuesioner.....	32
Tabel 4.1 : Data Kuesioner Penelitian.....	40
Tabel 4.2 : Gambaran Responden Berdasarkan Jabatan.....	41
Tabel 4.3 : Gambaran Responden Berdasarkan Umum.....	42
Tabel 4.4 : Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.5 : Gambaran Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja.....	43
Tabel 4.6 : Gambaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	44
Tabel 4.7 : Gambaran Responden Berdasarkan Bidang Usaha.....	45
Tabel 4.8 : Gambaran Responden Berdasarkan SPT.....	45
Tabel 4.9 : Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 4.10 : Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.11 : Hasil Uji Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak.....	50
Tabel 4.12 : Hasil Uji Deskriptif Kualitas Pelayanan Petugas Pajak.....	53
Tabel 4.13 : Hasil Uji Deskriptif Pengetahuan Perpajakan.....	56
Tabel 4.14 : Hasil Deskriptif Kesadaran Wajib Pajak.....	58
Tabel 4.15 : Hasil Uji Normalitas.....	62
Tabel 4.16 : Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	63
Tabel 4.17 : Hasil Uji Statistik Simultan (Uji F).....	64
Tabel 4.18 : Hasil Uji Parsial (Uji t).....	65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran	26

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	:	Kuesioner Penelitian
LAMPIRAN 2	:	Tabulasi Data
LAMPIRAN 3	:	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
LAMPIRAN 4	:	Analisis Statistik Deskriptif
LAMPIRAN 5	:	Hasil Uji Asumsi Klasik
LAMPIRAN 6	:	Hasil Uji Hipotesis
LAMPIRAN 7	:	Jadwal Penulisan Skripsi
LAMPIRAN 8	:	Surat Pernyataan
LAMPIRAN 9	:	Daftar Perbaikan Proposal dan Skripsi

***The Influence Quality Service Of Tax Officer, Taxation Knowledge
And Awareness Taxation Against taxpayer compliance.***

Sintha Pudji Rachmawati

STIE Perbanas Surabaya

Email : sinthapudji@gmail.com

ABSTRACT

The tax is very important for the survival of the state of Indonesia because taxes provide the largest contribution to the country's revenue. In this country the ratio of tax compliance in implementing the fulfillment of tax obligations from year to year still do not indicate that the percentage has increased significantly due to the lack of understanding of the importance of taxes. The purpose of this research is to know whether the service quality of the tax officials, tax knowledge, and awareness of taxation have had significant effects against taxpayer compliance. The population in the research are the tax payers the agency listed on the KPP Pratama Gubeng Surabaya. This research was conducted in the KPP Pratama Gubeng Surabaya with 100 respondents, the method of Probability Sampling. Data collection was done through questionnaires and the analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results showed that the knowledge of taxation have a significant influence on tax compliance. While the quality of service and awareness of tax official taxpayer do not have a significant influence on tax compliance.

Keywords: *quality of service of tax officer, taxation knowledge, and awareness taxation*