

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN WAJIB PAJAK**

**(Studi Kasus pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak
Pratama Surakarta)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

AMELIA TRI ANTINI

B 200 080 018

**FAKULTAS EKONOMI JURUSAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2012

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN WAJIB PAJAK (Studi Kasus pada Wajib Pajak yang
Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta)**

Yang ditulis oleh :

AMELIA TRI ANTINI

B 200 080 018

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah menyetujui syarat untuk diterima.

Surakarta, Maret 2012

Pembimbing

(Drs. M. Abdul Aris, M.Si.)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta

(Dr. Triyono, SE, M.Si.)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **AMELIA TRI ANTINI**
NIRM : **08.6.106.02030.50018**
Jurusan : **AKUNTANSI**
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus
Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib
Pajak : (Studi Kasus pada Wajib Pajak
yang Terdaftar di Kantor Pelayanan
Pajak Pratama Surakarta)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Maret 2012

Surakarta,.....

Yang membuat pernyataan,

AMELIA TRI ANTINI
.....

MOTTO

Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu. Allah mengetahui sedang kamu tidak mengetahui
(QS. Al-Baqarah : 216)

“ Jika seseorang tidak berusaha, padahal nasibnya telah mengharuskan berusaha, dia telah menyia-nyiaakan nasibnya itu, dan akan ditinggalkan. Namun orang yang bertekad baja tidak pernah menyerah pada ujian, akan selalu melihat masalah dengan mata terbuka.” Dia adalah penembus zaman, yang selalu bergerak; jika ditutup satu pintu, dia akan menerobos pintu yang lain.
(Tsabit Bin Zuhair yang bergelar “Taabbath Syarran”)

Jangan Pernah Menyerah atau Bersalah Pada Diri Sendiri.

(Penulis)

Mimpi adalah awal perjalanan hidup. Jangan pernah takut untuk bermimpi besar karena dengan usaha dan do'a, kelak mimpi itu adalah sebuah kenyataan yang indah. (Penulis)

Selalu yakini apa yang kamu inginkan dengan usaha dan doa pasti akan kamu peroleh. (Penulis)

^ always be yourself ^

PERSEMBAHAN

Persembahan ini merupakan wujud terimakasih saya kepada:

- ☞ Allah SWT sang Maha Pencipta yang senantiasa mendengarkan doa-doaku dan memberikan jalan serta kemudahan dalam penyelesaian tulisan ini.**
- ☞ Mom n Dad tersayang, terimakasih atas doa dan restu serta semua yang telah engkau berikan selama ini.**
- ☞ Kakak-Kakakku, Maz Andang, Mba Nurul n Maz Fariz dan adikku Bhima yang telah mendoakan.**
- ☞ My Candidate Husband yang selalu memberikan doa, semangat dan inspirasi tentang masa depan.**
- ☞ Sahabat-sahabatku tersayang yang selalu memberiku motivasi dan persahabatan yang indah.**
- ☞ Teman-teman Akuntansi angkatan 2008 kelas A.**

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan fiskus yang terdiri dari kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan wujud fisik terhadap tingkat kepuasan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surakarta yang meliputi wajib pajak badan, orang pribadi dan bendaharawan. Sampel yang digunakan berjumlah 100 wajib pajak. Adapun metode pengambilan sampel menggunakan sampel acak berstrata proporsional.

Data yang digunakan adalah data primer dengan menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak. Metode analisis dilakukan secara kuantitatif dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji F, koefisien determinasi, uji t, analisis regresi berganda dan uji beda T-Test..

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan wujud fisik dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan wajib pajak (uji - F sebesar 57,465 dengan sig. 0,000 < 0,05). Dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh secara dominan terdiri dari : variabel kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak (uji - t = 4,775 dengan sig. 0,000 < 0,05). Wujud fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak (uji - t = 5,786 dengan sig. 0,000 < 0,05). Empati berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak (uji - t = 3,252 dengan sig. 0,002 < 0,05). Sedangkan kualitas pelayanan fiskus antara penilaian dan harapan wajib pajak tidak mengalami perbedaan yang signifikan sehingga dapat disimpulkan wajib pajak puas terhadap pelayanan fiskus.

Kata kunci : Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, Wujud Fisik dan Kepuasan Wajib Pajak.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP TINGKAT KEPUASAN WAJIB PAJAK (Studi Kasus pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta)**”.

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan strata 1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Selama penyusunan skripsi ini telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, untuk itu tidak lupa penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Triyono, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Fatchan Achyani, SE,M.Si, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. M. Abdul Aris, M.Si, selaku pembimbing skripsi yang dengan sabar dan tulus telah memberikan banyak masukan, arahan, dan bimbingan kepada penulis dalam penulisan demi kemajuan skripsi penulis.

4. Ibu Dra. Erma Setyowati, Ak, MM., selaku pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan dan saran selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
6. Bapak Yul Heriawan selaku Pj. Kepala Sub Bagian Umum di KPP Pratama Surakarta yang telah memberi ijin penelitian.
7. Bapak Triatmoko Yusuf C. di KPP Pratama Surakarta yang telah memberi sumber referensi terkait KPP Pratama Surakarta.
8. My Lovely Mom n Dad untuk segala cinta, kasih sayang, do'a dan pengorbanan yang telah diberikan untuk penulis. Semoga selalu diberikan kesehatan, umur yang panjang, cahaya kemuliaan dan rahmat-Nya.
9. Kakak-kakakku tersayang Maz Andang , Mba Nurul, Maz Fariz dan adikku Bhima yang telah memberikan doa dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
10. My Candidate Husband, Arda, terimakasih buat do'a, dukungan, perhatian dan kasih sayangnya selama ini. Semoga kita bisa melanjutkan merajut mimpi kita yang indah selamanya. Amiin.
11. Abah, Bulek Datik, Om Trenggono dan seluruh keluarga besar yang telah mendoakan dan membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
12. SahabatQ Septina, Agasti, Inda, terimakasih buat kebersamaan kita, moga persahabatan kita selamanya meskipun kita jauh.

13. Teman-teman seperjuangan, Erlina, Viky, Angga n Mba Lutfi, moga kita selalu semangat dan sabar dalam setiap konsultasi.
14. Touring Club kelas A, terimakasih atas hari-hari indah yang pernah kita lewati bersama guys, semoga kan jadi sebuah cerita klasik untuk masa depan.
15. Teman-teman Akuntansi kelas A angkatan 2008.
16. Semua pihak yang telah membantu dan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, kecuali hanya dapat mengucapkan banyak terima kasih semoga Allah SWT memberikan pahala dan balasan atas budi baik dan bantuan yang telah diberikam. Amin.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat yang baik, serta menjadi arahan dalam perjalanan pengetahuan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan ini masih jauh dari sempurna, maka penulis sangat berterima kasih apabila diantara pembaca ada yang memberikan saran atau kritik yang membangun guna memperluas wawasan penulis sebagai proses pembelajaran diri.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Surakarta,

Maret 2012

Penulis,

AMELIA TRI ANTINI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Pembatasan Masalah	4
C. Perumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7
F. Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Pengertian Pajak.....	9
B. Fungsi Pajak	10
C. Pengertian Kualitas	11
D. Dimensi Kualitas	12
E. Pengertian Jasa Layanan	13
F. Pengertian Jasa Kualitas Pelayanan	15
G. Pengertian Kepuasan	17
H. Pengertian Wajib Pajak	20

I. Kerangka Teori.....	25
J. Penelitian Sebelumnya dan Pengembangan Hipotesis.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Jenis Penelitian.....	31
B. Lokasi Penelitian.....	31
C. Ruang Lingkup Penelitian.....	31
D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	31
E. Data dan Sumber Data	34
1. Data Primer	34
2. Data Sekunder	34
F. Teknik Pengumpulan Data.....	34
G. Definisi Operasional variabel dan Pengukurannya	35
1. Jenis variabel.....	35
2. Definisi Operasional.....	36
3. Pengukuran Variabel.....	37
H. Teknik Pengolahan Data	38
1. Editing.....	38
2. Coding.....	38
3. Tabulasi.....	38
4. Outlier	38
I. Teknik Kualitas Pengumpulan Data.....	38
1. Uji Validitas	39
2. Uji Reliabilitas	39
J. Teknik Analisis Data.....	40
1. Uji Asumsi Klasik	40
2. Analisis Regresi Linear Berganda.....	41
3. Pengujian Hipotesis.....	42
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	47
A. Gambaran Umum KPP Pratama Surakarta	47
B. Deskripsi Objek Penelitian.....	56
C. Statistik Deskriptif	63

D. Hasil Pengujian Kualitas Pengumpulan Data	74
1. Uji Validitas	74
2. Uji Reliabilitas.....	79
E. Hasil Pengujian Asumsi Klasik.....	80
1. Uji Normalitas	80
2. Uji Multikolinieritas	81
3. Uji Heteroskedastisitas	83
F. Analisis Regresi Berganda	84
G. Hasil Pengujian Hipotesis	85
1. Uji F.....	85
2. Uji t	86
3. Uji Beda T-Test	89
4. Koefisien Determinasi.....	90
H. Pembahasan.....	91
BAB V PENUTUP	96
A. Kesimpulan	96
B. Keterbatasan Penelitian	97
C. Saran.....	98

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel III.1	Data Wajib Pajak s.d Juli 2011	32
Tabel III.2	Klasifikasi Nilai untuk Setiap Pernyataan	37
Tabel IV. 1	Data Wajib Pajak s.d Juli 2011	57
Tabel IV. 2	Wajib Pajak Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel IV. 3	Wajib Pajak Berdasarkan Umur.....	59
Tabel IV. 4	Wajib Pajak Berdasarkan Pendidikan Terakhir	60
Tabel IV. 5	Wajib Pajak Berdasarkan Pekerjaan	61
Tabel IV. 6	Wajib Pajak Berdasarkan Lama Memiliki NPWP.....	62
Tabel IV. 7	Prosedur Pengambilan Sampel.....	63
Tabel IV. 8	Statistik Deskriptif Variabel Keandalan (Penilaian WP)..	64
Tabel IV. 9	Statistik Deskriptif Variabel Ketanggapan (Penilaian WP)	65
Tabel IV. 10	Statistik Deskriptif Variabel Jaminan (Penilaian WP).....	66
Tabel IV. 11	Statistik Deskriptif Variabel Empati (Penilaian WP).....	67
Tabel IV. 12	Statistik Deskriptif Variabel Wujud Fisik (Penilaian WP) .	68
Tabel IV. 13	Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan WP.....	69
Tabel IV. 14	Statistik Deskriptif Variabel Keandalan (Harapan WP) ...	70
Tabel IV. 15	Statistik Deskriptif Variabel Ketanggapan (Harapan WP) .	71
Tabel IV. 16	Statistik Deskriptif Variabel Jaminan (Harapan WP)	72
Tabel IV. 17	Statistik Deskriptif Variabel Empati (Harapan WP).....	73
Tabel IV. 18	Statistik Deskriptif Variabel Wujud Fisik (Harapan WP)...	74
Tabel IV. 19	Hasil Uji Validitas Kuesioner (Pelayanan yang Dirasakan)	76
Tabel IV. 20	Hasil Uji Validitas Kuesioner (Kepuasan WP).....	77
Tabel IV. 21	Hasil Uji Validitas Kuesioner (Pelayanan yang Diharapkan)	78
Tabel IV. 22	Hasil Uji Reliabilitas (Pelayanan yang Dirasakan).....	79
Tabel IV. 23	Hasil Uji Reliabilitas (Pelayanan yang Diharapkan)	80
Tabel IV. 24	Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	81
Tabel IV. 25	Hasil Uji Multikolinieritas	82
Tabel IV. 26	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	83

Tabel IV. 27	Hasil Analisis Regresi	84
Tabel IV. 28	Hasil Uji F	85
Tabel IV. 29	Hasil Uji t	86
Tabel IV. 30	Hasil Uji Beda T-Test	90
Tabel IV. 31	Hasil Uji Koefisien Determinasi	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Model Kerangka Teori	25
-------------	----------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Tabulasi Hasil Kuesioner
- Lampiran 3. Hasil Uji Validitas
- Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 5. Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 6. Hasil Uji Regresi
- Lampiran 7. Hasil Uji Beda T-Test
- Lampiran 8. Surat Ijin Penelitian dari KPP Pratama Surakarta dan Surat Keterangan Validasi.