

**PERSEPSI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN KERJA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA  
SUKOHARJO**



**SKRIPSI**

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

Oleh :

**BASKARA HANUNG KUS WHARDANA**

**B 200 000 302**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2012**

## **HALAMAN PENGESAHAN**

Yang bertandatangan dibawah ini telah membaca skripsi berjudul:

**PERSEPSI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN KERJA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA  
SUKOHARJO**

Yang ditulis oleh:

Nama : BASKARA HANUNG KUS WHARDANA

Nim : B 200 000 302

Penandatangan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Januari 2012

Pembimbing Utama

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

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi

**( 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 : **BASKARA HANUNG KUS WHARDANA**  
NIRM : **00.6.106.02030.50302**  
Jurusan : **AKUNTANSI**  
Judul Skripsi : **PERSEPSI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KERJA  
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA  
SUKOHARJO**

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 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.

Surakarta, Januari 2012

Yang membuat pernyataan,

**(Baskara Hanung Kus Whardana)**

## **MOTTO**

*Tunjukkanlah kami jalan yang lurus (yaitu) jalan orang-orang yang telah Engkau anugerahkan nikmat kepada mereka, bukan (jalan) mereka yang dimurkai dan bukan (pula jalan) mereka yang sesaat.*

**(Q.S. Al-Fatihah : 6-7)**

*Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu, dan sesungguhnya yang demikian itu sangat berat, kecuali bagi orang-orang yang kusyur'.*

**(Q.S. Al Baqarah : 45)**

## PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada:

1. *Bapak dan Ibu (alm) tercinta, terima kasih atas segala kasih sayang, doa, bimbingan, dan perhatian yang tak pernah berhenti yang akan selalu terabadikan selama hidup penulis.*
2. *Saudara-saudaraku yang selama ini memberikan dukungan dan kasih sayang*
3. *Keluarga besarku tersayang, dengan tali persaudaraan kita semoga tetap abadi*
4. *Sahabat-sahabatku, terima kasih atas saran dan kebersamaannya.*
5. *Almamaterku*

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat hidayah-Nya serta memberikan kekuatan, ketabahan, kemudahan dan kedamaian berpikir dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul: “PERSEPSI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KERJA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SUKOHARJO” ini dengan lancar.

Penulis menyadari bahwa di dalam skripsi ini masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu, tegur sapa yang berupa kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca sangat kami harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Dengan tersusunya skripsi ini, maka dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Triyono, SE, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Fatchan Ahyani, SE, M.Si., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. M. Abdul Aris, M.Si., selaku Pembimbing Utama yang dengan sabar, arif, dan bijaksana memberikan arahan bimbingan, petunjuk dan saran-saran bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen dan Staff Pengajar Jurusan Akuntansi FE UMS yang dengan tulus dan ikhlas telah berbagi ilmunya kepada penulis selama ini.

5. Bapak, Ibu (alm), dan Keluarga Besarku, yang selalu mengajarkan kepadaku arti sebuah ketabahan, kesabaran, dan ketegaran menghadapi hidup dengan doa, keceriaan dan dukungan dari kalian akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh pihak yang telah membantu terselesaikannya penulisan skripsi ini.

Semoga semua bantuan dan amal kebaikan yang diberikan kepada penulis mendapatkan imbalan pahala dan keridlaan dari Allah SWT. Penulis menyadari skripsi ini jauh dari sempurna dan sangat banyak kekurangannya, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi sempurnyanya skripsi ini. Harapan dari penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca umumnya dan penulis pada khususnya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Surakarta, Januari 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
ABSTRAK .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	11
E. Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kualitas Pelayanan .....	13
B. Perilaku Konsumen.....	17
C. Kepuasan Konsumen .....	21
D. Tinjauan Penelitian Sebelumnya dan Perumusan Hipotesis.....	25



<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	31
B. Populasi dan Sampel.....	31
C. Data dan Sumber Data .....	33
D. Metoda Pengumpulan Data .....	33
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	34
F. Pengujian Instrumen .....	34
G. Uji Kualitas Data .....	35
H. Metoda Analisa Data .....	38
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Statistik Deskriptif .....	40
B. Pengujian Kualitas Data .....	43
1. Uji Validitas .....	43
2. Uji Reliabilitas .....	44
C. Statistik Deskriptif Tanggapan Responden .....	46
D. Analisis Data dan Pembahasan.....	47
1. Uji Normalitas .....	47
2. Uji Hipotesis .....	48
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	55
B. Keterbatasan Penelitian .....	56
C. Saran .....	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel IV.1 Kriteria Pemilihan Sampel .....	40
Tabel IV.1 Jumlah Sampel dan Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	41
Tabel IV.2 Jenis Usaha Responden.....	42
Tabel IV.3 Jenis Kelamin Responden.....	42
Tabel IV.4 Usia Responden.....	43
Tabel IV.5 Pendidikan Responden.....	43
Tabel IV.6 Hasil Uji Validitas Kuesioner .....	44
Tabel IV.7 Hasil Uji Reliabilitas .....	46
Tabel IV.8 Statistik Deskriptif Tanggapan Responden .....	47
Tabel IV.9 Hasil Uji Normalitas .....	48
Tabel IV.10 Hasil Pengujian Hipotesis dengan <i>Chi-Square test</i> .....	49

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Skor Hasil Kuesioner
- Lampiran 3. Data Penelitian
- Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5. Statistik Deskriptif
- Lampiran 6. Uji Normalitas
- Lampiran 7. Uji Hipotesis
- Lampiran 8. Tabel *r product moment* dan tabel *t*

## ABSTRAK

Sebagai organisasi pemerintah yang melaksanakan tugas pengumpulan pajak, maka Kantor Pelayanan Pajak memiliki peran dan fungsi penting dan berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat secara baik. Petugas di KPP tidak dapat berbuat atau berperilaku hanya berdasarkan aturan, prosedur, ketentuan dan kebiasaan belaka akan tetapi harus dapat memenuhi apa yang dibutuhkan oleh masyarakat melalui pelayanan yang terbaik. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji bukti empiris tentang persepsi wajib pajak orang pribadi terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sukoharjo dan adanya perbedaan persepsi wajib pajak orang pribadi terhadap kualitas pelayanan di KPP Pratama Sukoharjo.

Penelitian ini menggunakan metode survey dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang membayar pajak di KPP Pratama Sukoharjo. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan *Purposive Sampling*. Sampel penelitian sebanyak 100 orang wajib pajak. Data yang diperoleh di uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* dan *cronbach's alpha*. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan uji beda satu sampel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Wajib pajak orang pribadi memberikan tanggapan yang positif terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sukoharjo. Nilai rata-rata *reliability*= 4,36, *responsiveness*= 4,26, *assurance*= 4,38, *emphaty*= 4,48, dan *tangibles*= 4,35 artinya mayoritas responden menjawab option setuju; (2) Terdapat perbedaan di antara para wajib pajak di KPP Pratama Sukoharjo terhadap tingkat pelayanan kantor pajak khususnya pada dimensi keandalan (*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), perhatian (*emphaty*), dan keberwujudan (*tangible*). Hal ini dibuktikan dengan hasil uji *Chi Square* yang diterima pada taraf signifikansi 5%. Hasil analisis terhadap dimensi *reliability* memperoleh nilai  $\chi^2_{hitung}$  sebesar 79,800, dimensi *responsiveness* sebesar 82,160, dimensi *assurance* sebesar 38,960, dimensi *emphaty* sebesar 90,200, dan dimensi *tangible* sebesar 37,160, semuanya diterima pada taraf signifikansi 5% ( $p < 0,05$ ). Hasil tersebut membuktikan bahwa meski secara umum responden memberikan tanggapan yang positif terhadap kualitas pelayanan pajak di KPP Pratama Sukoharjo, namun masih terdapat beberapa responden yang masih merasakan kurang maksimalnya pelayanan. Oleh karena itu petugas pajak di KPP Pratama harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat melalui kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan serta tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi, memberikan solusi yang optimal dan terbaik untuk menuju kesempurnaan pelayanan (*service excellent*).

**Kata Kunci:** *persepsi wajib pajak, kualitas pelayanan, reliability, responsiveness, assurance, emphaty, dan tangibles*