



MERCU BUANA

UNIVERSITAS	MERCU BUANA
UNIVERSITAS	MERCU BUANA
Sumbuor :	<i>Sumbangan</i>
Tanggal :	<i>04/01/13</i>
No. reg. :	<i>712130923</i>
	<i>2 TA/55/13/005</i>

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI  
PERPAJAKAN DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN  
TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**(Studi Pada KPP Pratama Jakarta Koja)**

**TESIS**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan  
Program Pascasarjana Magister Akuntansi**

**OLEH :  
SITI JUARIYYAH  
55510110035**

**PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2012**

## PENGESAHAN TESIS

**Judul** : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak**

**Nama** : Siti Juariyyah

**NIM** : 55510110035

**Program** : Pascasarjana Program Magister Akuntansi

**Tanggal** : Oktober 2012

### Mengesahkan

**Direktur Pascasarjana**



**Prof. Dr. Didik J. Rachbini**

**Ketua Program Studi  
Magister Akuntansi**



**Dr. Yudhi Herliansyah, SE., Ak., M.Si**

**Pembimbing I**



**Dr. Waluyo, M.Sc., Ak**

**Pembimbing II**



**Dr. Amilin, SE., M.Ak**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.**

Nama : Siti Juariyyah

NIM : 55510110035

Program : Pascasarjana Program Magister Akuntansi

Tanggal : Oktober 2012

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Magister Akuntansi Universitas Mercubuana.

Karya Ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Oktober 2012

METERAI  
TEMPIL  
6000



Siti Juariyyah

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya telah memberikan kekuatan dan petunjuk selama penyusunan tesis ini hingga selesai pada tingkat yang memenuhi persyaratan. Tesis ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Akuntansi di Universitas Mercu Buana. Penulis menyadari bahwa banyak sekali kendala yang harus dilalui selama mengikuti proses belajar dan menyelesaikan penulisan tesis yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak”**. Telah banyak ilmu yang penulis dapatkan dari dosen serta rekan-rekan mahasiswa dengan berbagai latar belakang akademis.

Tingginya toleransi dan dukungan yang telah diberikan selama proses belajar sampai dengan penyusunan tesis ini tidak lepas dari bantuan, dorongan moral dan material dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang setinggi tingginya kepada :

1. Dr. Waluyo, M.Sc., AK, selaku pembimbing satu yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan sejak penulis mengikuti perkuliahan dan telah banyak memberikan konsep berfikir untuk penelitian dan penulisan serta memberikan bimbingan dan masukan yang sangat membantu sejak usulan penelitian hingga menyelesaikan penulisan tesis ini

2. Dr. Amilin, SE., M.Ak, selaku pembimbing dua yang telah memberikan petunjuk dan arahan yang jelas dan terstruktur sehingga sangat berarti dalam penyelesaian penulisan tesis ini.
3. Pimpinan dan para dosen Program Studi Magister Akuntansi Universitas Mercu Buana yang telah menempe penulis dalam proses belajar serta staf administrasi yang juga telah banyak membantu.
4. Kepala Kantor KPP Pratama Jakarta Koja yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian tesis serta bagian Umum yang telah membantu dalam penyelesaian tesis ini.
5. Ayahanda H. Mustofa Umar, serta Ibunda Hj. Armisah beserta kakakku Siti Arofah, kedua adikku Siti Sholihah dan Siti Khoirunnisah dan keponakanku Ahmad Husaini, terimakasih atas bantuan do'a dan supportnya.
6. Sahabatku Sofyan Helmi Purba dan yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan tesis ini serta teman-teman angkatan VII Magister Akuntansi Universitas Mercubuana yang telah banyak memberikan dorongan dan semangat hingga tesis ini dapat terselesaikan.
7. Pihak pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan dorongan semangat dan doa, hanya ALLAH SWT yang dapat membalas budi baik Bapak Ibu sekalian. Hasil pendidikan inilah yang dapat penulis sumbangkan kepada keluarga, mahasiswa, masyarakat yang berkepentingan, doa penulis mudah mudahan ilmu ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Penulis sangat menyadari akan kekurangan dan kelemahan tesis ini, karena itu dengan kerendahan hati mohon dengan sangat saran dan kritik dari dosen pembimbing, penelaah dan penguji serta pihak lain untuk kesempurnaan tesis ini, amin.

Jakarta, Oktober 2012

Penulis

## ABSTRACT

*The service quality administration of taxation and socialization of taxation provided to tax payers will motivate tax payers to voluntarily carry out tax obligations to the state, this taxpayers compliance can be realized. The purpose of this study is to examine the The quality services administration of taxation and socialization of taxation to the level of tax payers compliance either partially or simultaneously.*

*The research uses primary data, by way of distributing the questionnaire to 100 samples at the tax payer's KPP Primary Jakarta Koja. The sampling technique used Convenience sampling. Data were analyzed using multiple linear regression analysis, classical assumption test and hypothesis test.*

*Based on the result show that a). the anlaysis of the coefficient of the regression model  $Y=32,485+0,006X1+0,212X2$  b). The result of hypothesis test showed: individually (t-test), service quality had significance level of 0,947 since the probabablity was higher than the significance  $0,947>0,05$  so the service quality did not significantly influence the observance of tax payers. Socialization of taxation had significance level of 0,002 since the probability was lower than the significance  $0,002<0,05$  so the taxation of socialization significantly influence the observance of tax payers. Overall the F test showed that simultaneously both independent variables of quality service administration of taxation and socialization of taxation significantly influence the observance of tax payers at KPP Primary Jakarta Koja with 8,1% R2 determination coefficient and the remaining 91,9% were influenced by other factors beyond the discussion of this study.*

*Keywords: Service quality administration of taxation, Socialization of taxation, Tax Compliance*

## ABSTRAK

Kualitas pelayanan administrasi perpajakan dan sosialisasi perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak akan memotivasi wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya secara sukarela kepada negara, dengan demikian kepatuhan wajib pajak dapat terwujud. Tujuan penelitian ini adalah meneliti variabel kualitas pelayanan administrasi perpajakan dan sosialisasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak baik secara parsial maupun simultan.

Penelitian ini menggunakan data primer, dengan cara penyebaran questioner dengan 95 sampel wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Koja. Teknik penentuan sampel menggunakan purposive sample. Data dianalisa menggunakan analisa regresi linier berganda, uji asumsi klasik dan uji hipotesis.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa a). Hasil analisis mengenai koefisien model regresi  $Y = 32,485 + 0,006X_1 + 0,212X_2$  B). Hasil uji hipotesis menunjukkan: secara individu (uji t) kualitas pelayanan memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,947 karena nilai probability lebih besar dari signifikansi yaitu  $0,947 > 0,05$  maka kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi perpajakan memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,002 karena nilai probability lebih kecil dari signifikansi yaitu  $0,002 < 0,05$  maka sosialisasi perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara menyeluruh uji F, variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Koja dengan angka koefisien determinasi  $R^2$  8,1 % dan sisanya sebesar 91,9 % dipengaruhi faktor lain diluar pembahasan ini.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak.



## DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan Tesis .....	ii
Halaman Pernyataan .....	iii
Kata Pengantar .....	vi
Abstract .....	vii
Abstrak .....	viii
Daftar Isi .....	x
Daftar tabel .....	xi
Daftar gambar .....	
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	10
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS</b> ....	12
A. Kajian Pustaka .....	12
1. Teori Motivasi .....	12
2. Kualitas .....	17
3. Pelayanan .....	20
4. Administrasi Perpajakan .....	31
5. Sosialisasi Perpajakan .....	32
6. Kepatuhan Wajib Pajak .....	36
7. Penelitian Terdahulu .....	41
B. Kerangka Pemikiran .....	45
C. Hipotesis .....	47
<b>BAB III DESKRIPSI DAN OBJEK PENELITIAN</b> .....	52
A. Gambaran Singkat Perusahaan .....	52
1. Sejarah Singkat KPP Pratama .....	53
2. Struktur Organisasi KPP Pratama .....	58
<b>BAB IV DESAIN DAN METODE PENELITIAN</b> .....	59
A. Jenis Penelitian .....	59
B. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	59
C. Pengukuran Variabel .....	62
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	64
E. Teknik Pengumpulan Data .....	65

F. Metode Analisis .....	66
1. Statistik Deskriptif .....	66
2. Uji Kualitas Data .....	67
3. Uji Asumsi Klasik .....	68
4. Uji Hipotesis .....	70
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>74</b>
A. Deskripsi Data .....	74
1. Deskripsi Lokasi .....	74
2. Deskripsi Responden .....	75
B. Hasil Analisis dan Pembahasan .....	76
1. Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	76
2. Hasil Uji Kualitas Data .....	76
3. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	81
2. Hasil Uji Hipotesis .....	84
C. Pembahasan .....	89
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>92</b>
A. Kesimpulan .....	92
B. Keterbatasan Penelitian .....	93
A. Saran .....	94
Daftar Pustaka .....	96
Lampiran	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	44
Tabel 3.1	Statistik Berdasarkan Wilayah .....	53
Tabel 4.1	Pengukuran Skala Likert .....	62
Tabel 4.2	Rincian Instrumen .....	63
Tabel 5.1	Distribusi Data .....	74
Tabel 5.2	Data Statistik Responden .....	75
Tabel 5.3	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	76
Tabel 5.4	Hasil Uji Validitas.....	77
Tabel 5.5	Hasil Uji Validitas-Pengujian Ulang.....	78
Tabel 5.6	Hasil Uji Reliabilitas.....	80
Tabel 5.7	Hasil Uji Normalitas .....	81
Tabel 5.8	Hasil Uji Multikolonieritas .....	82
Tabel 5.9	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	83
Tabel 5.10	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	84
Tabel 5.11	Hasil Uji t.....	86
Tabel 5.12	Hasil Uji F.....	89

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir .....	46
Gambar 2.2 Implementasi Pengembangan Hipotesis .....	51
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Perusahaan .....	58