

PENGARUH KOMPETENSI, SENSITIVITAS ETIKA DAN KUALITAS PELAYANAN

PAJAK TERHADAP KUALITAS PEMERIKSAAN PAJAK

(Kantor Pajak Pratama (KPP) Kebon Jeruk Satu Jakarta Barat)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Program Studi

Akuntansi Universitas Mercu Buana

Nama :VIVI CHOLIFIANI

NIM :43211010227



FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2016

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : VIVI CHOLIFIANI

NIM : 43211010227

Program Study : Akuntansi – Starta 1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 18 Oktober 2015



(VIVI CHOLIFIANI)

NIM : 43211010227

LEMBAR PENGESAHAN

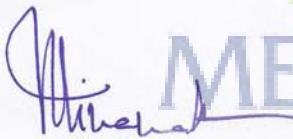
Nama : Vivi Cholifiani
NIM : 43211010227
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi,Sensitivitas Etika,Kualitas

**Pelayanan Pajak Terhadap Kualitas Pemeriksaan Pajak
(Kantor Pajak Pratama (KPP) Kebon Jeruk Satu Jakarta Barat)**

Tanggal Sidang Skripsi : 22 Januari 2016

Disahkan Oleh :

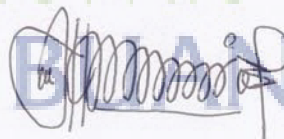
Pembimbing,



Minanari,SE,M,SI

Tanggal : 7-2-2016

Ketua Penguji,



Dra. Muti'ah, M.,SI

Tanggal : 5-2-2016

Dekan,



Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak.,MS.,CA

Tanggal :

Ketua Program Studi S1 Akuntansi,



Dr. Harnovinsah, Ak.,M.Si.,CA

Tanggal : 9-2-2016

KATA PENGANTAR

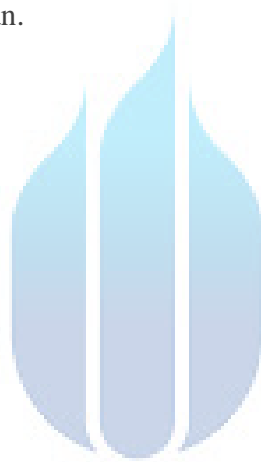
Alhamdulillah. Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kompetensi, Sensitivitas Etika Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Pemeriksaan Pajak (Kantor Pajak Pratama (KPP) Kebon Jeruk Satu Jakarta Barat)”**. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana S1 pada program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.

Penulis mengungkapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Minanari K SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Dan dalam kesempatan ini, penulis juga ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kehidupan dan keluarga yang sempurna. Terima kasih atas segala karunia, nikmat, rezeki dan kesempatan yang diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan pendidikan. Semogasesua ini menjadi jalan menuju ridho-mu dan jalan menuju ke sukses an Amiin.
2. Bapak DR. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA selaku ketua dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA selaku ketua Program Studi Akuntansi S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

5. Ibu dan Bapak Dosen, selaku pembahas dan penguji yang sudah banyak memberikan masukan untuk kesempurnaan skripsi ini.
6. Seluruh dosen-dosen dan staf Program Studi Akuntansi Universitas Mercu Buana atas ilmu dan bantuan yang telah diberikan.
7. Terimakasih kedua orang tua ku tercinta (Alm) Papa dan Mama atas perjuangannya mencari nafkah untuk anak-anak nya,atas kasih sayang,semangat,kesabaran,doa yang selalu iya panjatkan untuk anaknya, mama telah memberikan motivasi, inspirasi, masukan dan kritik yang diberikan kepada penulis telah memberikan banyak dukungan moril maupun materil, terimakasih mama atas kasih sayang mama .
8. Teman-teman seperjuangan di Akuntansi S1 angkatan 2011, atas pertemanan, keceriaan, kekeluargaan, solidaritasdan kerjasamanya selama ini.
9. Seluruh keluarga besar yang tidak bisa disebutkan satu-satuterimakasih atas dukungan, khususnya ade ku tersayang anggi, kedua kakak fatur Rahman dan fatur Rudin, sepupu Sulis Tyani, Le Awan, teman yang selalu memberikan semangat doa, dan semangat, inspirasi yang kalian berikan kepada penulis.
10. Semua Sahabat – sahabat dirumah, dikampus khususnya Ovie Noviana Rustano yang selalu memberikan semangat, insprasi, motivasi untuk cepat menyelesaikan skripsi ini dan terimakasih atas bantuan nya para sahabat, eka, yefta dan Desi Lestari yang telah kasih dukungan, hiburan, doa, motivasi, dan saling dalam menyelesaikan skripsi ini, terimakasih atas semangat kalian

11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, doa dan dukungan. Semoga kebaikan kalian dibalas oleh Allah SWT. Aamiin.
12. Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena itu saran dan kritik masih diperlukan dalam penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah khasanah ilmu pengetahuan bagi kita semua dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.



Jakarta, 22 Januari 2016

Penulis

VIVI CHOLIFIANI

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN	i
PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1-5
B. Rumusan Masalah Penelitian	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1. Tujuan Penelitian	6
2. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS	7
A. Kajian Pustaka	7
1. Landasan Teori	7
a. Teori Legitimasi	7-8
b. Definisi pajak	8-10
c. Fungsi-fungsi pajak	11
d. Syarat-syarat pemungutan pajak	12
e. Asas pemungutan pajak	12
2. Kompetensi	13-14

3. Sensitivitas etika	15-16
4. Kualitas pelayanan pajak	17-20
5. Kualitas pemeriksaan pajak	20- 24
B. Penelitian Terdahulu	24-26
C. Rerangka Pemikiran	27-28
D. Hipotesis	29-32
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Waktu dan Tempat Penelitian	33
B. Desain Penelitian	33-34
C. Variabel Penelitian	34-35
D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	35
E. Populasi dan Sample Penelitian	36
F. Jenis dan Sumber Data	36
G. Teknik Pengumpulan Data	37-38
H. Metode Analisis	38
1. Analisis Statistik Deskriptif	38
2. Uji Kualitas Data	39
a. Uji Validitas	39
b. Uji Realibilitas	39
3. Uji Asumsi Klasik	40
a. Uji Normalitas	40
b. Uji Multikolinearitas	41
c. Uji Heteroskedastisitas	41-42
4. Uji Model Penelitian	42
a. Uji Koefisien Determinan (R^2)	42
b. Uji Simultan (F-Test)	42-43
5. Uji Hipotesis	43
a. Uji Regresi Berganda	44
b. Uji Parsial (T-test).....	44-45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
A. Deskripsi Responden	47

B. Profil Responden	48-52
C. Analisis Statistik Deskriptif	53-54
D. Analisis Pengujian Data	55
1. Uji Kualitas Data	55
a. Uji Validitas	55-59
b. Uji Relibilitas	60-61
2. Uji Asumsi Klasik	62
a. Uji Normalitas	62--64
b. Uji Multikolonieritas	64-66
c. Uji Heteroskedastisitas.....	66-67
3. Uji Model Penelitian	68
a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	68-69
b. Uji Simultan (F-Test).....	70
4. Uji Hipotesis.....	71
a. Uji Regresi Linier	71-74
b. Uji Parsial (T-Test)	75
E. Pembahasan	76-81
BAB V Penutup	82
A. Kesimpulan.....	82-83
B. Saran	83-84
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Penelitian Sebelumnya.....	26
3.1 Pengukuran Variabel Penelitian.....	35
4.1 Distribusi Kuesioner.....	47
4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	49
4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	50
4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Jabatan.....	51
4.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja.....	52
4.7 Hasil Uji Analisis Deskriptif.....	53
4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Kompetensi.....	56
4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Sensitivitas Etika.....	57
4.10. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	58
4.11. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pemeriksaan.....	59
4.12. Hasil Uji Realibilitas.....	61
4.13. Hasil Uji Normalitas Metode Statistik.....	62
4.14. Hasil Uji Multikolinearitas.....	65
4.15. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	68
4.16. Hasil Uji Simultan (F-Test).....	70
4.17. Hasil Uji Regresi Berganda.....	72
4.18. Hasil Uji Parsial (T-Test).....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Kerangka Pemikiran	27
4.1. Histogram Uji Normalitas.....	63
4.2. P-Plot Uji Normalitas.....	64
4.3. Scaterplot Uji Heteroskedastisitas.....	67

