

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN  
PEMERIKSAAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK ORANG PRIBADI**

**(Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan di KPP  
Pratama Jakarta Kembangan Jakarta Barat)**

**SKRIPSI**



**Program Studi Akuntansi  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2017**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Deby Irawan

NIM : 43214120238

Program Studi : SI Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil 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.

Jakarta, 11 Februari 2017



Deby Irawan

NIM : 43214120238

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Deby Irawan  
NIM : 43214120238  
Program Studi : S1 Akuntansi  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan di KPP Pratama Jakarta Kembangan Jakarta Barat)  
Tanggal Lulus Ujian : 06 Maret 2017

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji

  
Dr. Waluyo, M.Sc., MM., Ak

Tanggal : 11 Maret 2017

  
Muti'ah, SE, M.Si

Tanggal :

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Dekan

Ketua Program Studi  
S1 Akuntansi

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

Tanggal :

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

Tanggal :

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia- Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan di KPP Pratama Jakarta Kembangan Jakarta Barat)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Dr. Waluyo, M.Sc.,MM.,Ak, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Kelima orang tua tercinta dan ade kaka saya yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

5. Dr. Waluyo, M.Sc.,MM.,Ak, selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu memberikan bimbingan dan dukungannya selama pembuatan skripsi ini.
6. Ibu Yenny Dwi Handayani,SE.,M.Si selaku Dosen Penelaah yang telah membantu memberi masukan terkait dengan proporsal skripsi.
7. Seluruh dosen dan staf Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
8. Mas agung, Bapak Suryadi, Mutia Novianti, Dewi Puspitasari, Yulia Afriani, Dyas Anggrainie dan teman-teman seperjuangan, serta pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 11 Februari 2017

Deby Irawan

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Peneliian.....	11
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian .....	11
1. Tujuan Penelitian .....	11
2. Kontribusi Penelitian.....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka .....	13
1. Teori Motivasi dan Teori Kepatuhan .....	13
2. Pengertian Pajak.....	18
3. Kualitas Pelayanan Pajak .....	19
4. Pemeriksaan Pajak .....	21
5. Kepatuhan Wajib Pajak.....	37
6. Penelitian Terdahulu .....	46
B. Rerangka Pemikiran.....	51
C. Hipotesis .....	52

<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	53
B. Desaian Penelitian.....	53
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	54
D. Pengukuran Variabel.....	57
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	59
F. Teknik Pengumpulan Data.....	61
G. Metode Analisis .....	62
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	68
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	75
C. Hasil Uji Kualitas Data.....	76
D. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	80
E. Analisis Regresi Linear Berganda .....	85
F. Hasil Uji Hipotesis.....	87
G. Pembahasan Hasil Penelitian .....	90
<b>BAB III KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	93
B. Saran.....	94
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>95</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Tabel 1.1. Tingkat Kepatuhan Orang Pribadi.....	9
2. Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	46
3. Tabel 3.1. Pengukuran Variabel.....	57
4. Tabel 4.1. Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	72
5. Tabel 4.2. Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Umur.....	73
6. Tabel 4.3. Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan.....	74
7. Tabel 4.4. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	75
8. Tabel 4.5. Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan Pajak .....	77
9. Tabel 4.6. Uji Validitas Instrumen Pemeriksaan Pajak.....	78
10. Tabel 4.7. Uji Validitas Instrumen Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan.....	78
11. Tabel 4.8. Uji Reliabilitas.....	79
12. Tabel 4.9. Uji Normalitas.....	82
13. Tabel 4.10. Uji Multikolonieritas.....	83
14. Tabel 4.11. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	85
15. Tabe 4.12. Koefisien Determinasi.....	87
16. Tabe 4.13. Hasil Uji t.....	88



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Gambar 2.1. Rerangka Pemikiran. ....	52
2. Gambar 4.1. Struktur Organisasi .....	69
3. Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas Data .....	81
4. Gambar 4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	84



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Lampiran 1 Kuesioner.....	98
2. Lampiran 2 Hasil Kuesioner.....	104
3. Lampiran 3 Hasil Statistik Deskriptif.....	113
4. Lampiran 4 Hasil Uji Validitas.....	114
5. Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	119
6. Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	120
7. Lampiran 7 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Bergada.....	122
8. Lampiran 8 Hasil Uji Hipotesis.....	123
9. Lampiran 9 Surat Pemberian Ijin Riset/Penelitian.....	124





UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA