

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN
KARAKTER EKSEKUTIF TERHADAP PENGHINDARAN
PAJAK (TAX AVOIDANCE)**

(Studi Kasus Pada KPP Pratama Jakarta Matraman)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Akuntansi Universitas Mercu Buana Jakarta**



Nama : Bobby Febriyanto

NIM : 43215110537

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Program Studi Akuntansi

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2017

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Boby Febriyanto

NIM : 43215110537

Program studi : S1 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, 28 Februari 2017



NIM : 43215110537

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

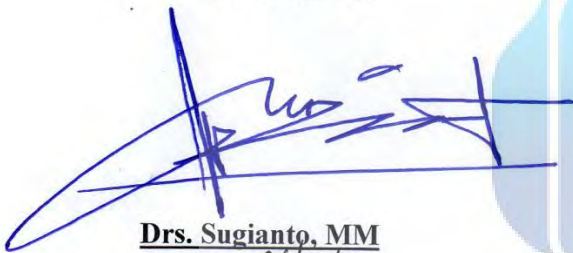
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Bobby Febriyanto
NIM : 43215110537
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Karakter Eksekutif terhadap Penghindaran Pajak (*Tax Avoidance*) Pada KPP Pratama Jakarta Matraman
Tanggal Lulus Ujian : 14 Maret 2017

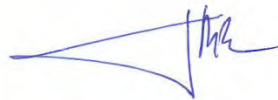
Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji



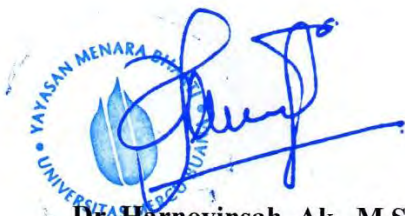
Drs. Sugianto, MM
Tanggal : 21/3/2017



Diah Iskandar, SE., Ak., M.Si
Tanggal : 21/3/2017

Dekan,

Ketua Program Studi
S1 Akuntansi,



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA.
Tanggal : 22/3/2017



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA.
Tanggal : 22/3/2017

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 Fiskus dan Karakter Eksekutif terhadap Penghindaran Pajak (*Tax Avoidance*) (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Matraman)”**. 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 Drs.Sugianto, MM, 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. Kedua orang tua tercinta dan kakak 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 dan Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.

5. Teman teman kantor PT. Electronic City Indonesia Tbk yang telah banyak memberikan doa, motivasi, semangat dan inspirasi. Khususnya Ami, Zaenal, Bambang, Fuji dan Rini.

6. Teman teman kampus Universitas Mercu Buana yang berjuang, belajar dan tertawa bersama dari pertama awal masuk kuliah sampai lulus. Prenda, Sobar, Mirza, Sidik, Haili, Arie, Ahmad Sofari, Encep, Laras, Rana, Florenthe, Bella, Dinda, Barbara dan Leha.

7. Teman teman yang selalu menganggap bahwa dirinya orang senang, kalian tidak pernah terkalahkan yaitu Abe, Jeky dan Gilang.

8. 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.

Jakarta, 28 Februari 2017

Boby Febriyanto

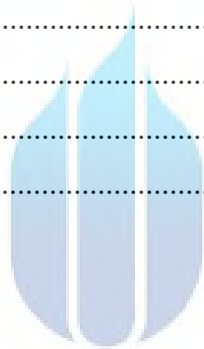


DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i	
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii	
ABSTRAK	iii	
KATA PENGANTAR	v	
DAFTAR ISI.....	viii	
DAFTAR TABEL	xi	
DAFTAR GAMBAR	xii	
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii	
BAB I	PENDAHULUAN	
	A. Latar Belakang Penelitian	1
	B. Rumusan Masalah Penelitian	4
	C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	4
	1. Tujuan Penelitian.....	5
	2. Kontribusi Penelitian.....	5
BAB II	KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
	A. Kajian Pustaka.....	6
	1. Teori Keagenen	6
	2. Pelayanan Fiskus	7
	3. Tinjauan Terhadap Karakter Eksekutif	10
	4. Penghindaran Pajak	12
	5. Penelitian Terdahulu.....	17
	B. Rerangka Pemikiran	20
	C. Hipotesis.....	23
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
	A. Waktu dan Tempat Penelitian	24
	B. Desain Penelitian.....	24
	C. Definisi dan Operasional Variabel	24

	1. Variabel Penelitian	24
	2. Operasional Variabel.....	26
	D. Pengukuran Variabel	27
	E. Populasi dan Sampel Penelitian	28
	1. Populasi Penelitain	28
	2. Sampel Penelitian	28
	F. Teknik Pengumpulan Data	29
	G. Metode Analisis.....	30
	1. Statistik Deskriptif.....	30
	2. Uji Kualitas Data	32
	a. Uji Validitas.....	32
	b. Uji Reliabilitas.....	32
	3. Uji Asumsi Klasik	33
	a. Uji Normalitas	33
	b. Uji Multikolonieritas	33
	c. Uji Heteroskedastisitas	34
	4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	34
	5. Uji Hipotesis.....	36
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
	A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	38
	1. Deskripsi KPP Pratama Jakarta Matraman	38
	2. Identifikasi Responden	39
	B. Hasil Uji Statistik Deskriptif	41
	1. Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus	41
	2. Penilaian Variabel Karakter Eksekutif.....	44
	3. Penilaian Variabel Penghindaran Pajak	47
	C. Hasil Uji Kualitas Data	50
	1. Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus	50
	2. Variabel Karakter Eksekutif.....	52
	3. Variabel Penghindaran Pajak	53
	D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	54

1. Hasil Uji Normalitas.....	54
2. Hasil Uji Multikolonieritas.....	57
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	58
E. Hasil Uji Hipotesis	59
1. Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Penghindaran Pajak	59
2. Karakter Eksekutif terhadap Penghindaran Pajak	61
2. Kualitas Pelayanan Fiskus dan Karakter Eksekutif terhadap Penghindaran Pajak	63
F. Pembahasan Hasil Penelitian.....	66
BABV SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan.....	70
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	77



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1. Instrumen Penelitian	27
Tabel 3.2. Interval Penilaian Responden	31
Tabel 4.1. Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	41
Tabel 4.2. Penilaian Responden Terhadap Variabel Karakter Eksekutif	44
Tabel 4.3. Penilaian Responden Terhadap Variabel Penghindaran Pajak	47
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan Fiskus	51
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Karakter Eksekutif	52
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Penghindaran Pajak	53
Tabel 4.7. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	54
Tabel 4.8. Hasil Uji Multikolinieritas	58
Tabel 4.9. Uji Korelasi Pelayanan Fiskus dengan Penghindaran Pajak	59
Tabel 4.10. Uji Regresi Linear Pelayanan Fiskus dengan Penghindaran Pajak	60
Tabel 4.11. Uji Korelasi Karakter Eksekutif dengan Penghindaran Pajak	61
Tabel 4.12. Uji Regresi Linear Karakter Eksekutif dengan Penghindaran Pajak	62
Tabel 4.13. Uji Korelasi Simultan	63
Tabel 4.14. Uji Regresi Linear Berganda	64
Tabel 4.15. Uji Hipotesis Simultan/ANOVA (Uji F)	65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kualitas Pelayanan	9
Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran	23
Gambar 4.1. Identifikasi Responden	40
Gambar 4.2. Persepsi Variabel Kualitas Pelayanan	42
Gambar 4.3. Persepsi Dimensi Kualitas Pelayanan.....	43
Gambar 4.4. Persepsi Variabel Karakter Eksekutif.....	45
Gambar 4.5. Persepsi Dimensi Karakter Eksekutif	46
Gambar 4.6. Persepsi Variabel Penghindaran Pajak	49
Gambar 4.7. Persepsi Dimensi Penghindaran Pajak.....	50
Gambar 4.8. Uji Normalitas Variabel Kualitas Pelayanan	55
Gambar 4.9. Uji Normalitas Variabel Karakter Eksekutif	56
Gambar 4.10. Uji Normalitas Variabel Penghindaran Pajak.....	57
Gambar 4.11. Uji Heteroskedastisitas	58

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner	77
Lampiran 2. Kuesioner Kualitas Pelayanan	78
Lampiran 3. Kuesioner Karakter Eksekutif	79
Lampiran 4. Kuesioner Penghindaran Pajak.....	80
Lampiran 5. Tabulasi Kualitas Pelayanan Fiskus	81
Lampiran 6. Frekuensi Kualitas Pelayanan Fiskus	84
Lampiran 7. Tabulasi Karakter Eksekutif.....	89
Lampiran 8. Frekuensi Karakter Eksekutif.....	92
Lampiran 9. Tabulasi Penghindaran Pajak.....	96
Lampiran 10. Frekuensi Penghindaran Pajak.....	99
Lampiran 11. Deskripsi Statistik.....	104
Lampiran 12. Uji Asumsi Klasik	108
Lampiran 13. Uji Hipotesis.....	111