



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN WAJIB PAJAK DAN IMPLIKASINYA
PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP
PRATAMA JAKARTA DUREN SAWIT**

TESIS

OLEH
KURNIA SARI

55513120074

**PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2015**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN WAJIB PAJAK DAN IMPLIKASINYA
PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP
PRATAMA JAKARTA DUREN SAWIT**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Magister Akuntansi**

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

OLEH:

KURNIA SARI

55513120074

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

2015

PENGESAHAN TESIS

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dan Implikasinya Pada Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Jakarta Duren Sawit**

Nama : Kurnia Sari

NIM : 55513120074

Program : Pascasarjana Program Magister Akuntansi


Tanggal : 20 November 2015

Mengesahkan

Direktur Pascasarjana

**Ketua Program Studi
Magister Akuntansi**


Prof. Dr. Didik J. Rachbini


Dr. Istianingsih, M.S.Ak, CA, CSRS

Pembimbing


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

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini :

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dan Implikasinya Pada Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Jakarta Duren Sawit**

Nama : Kurnia Sari

NIM : 55513120074

Program : Pascasarjana Program Magister Akuntansi

Tanggal : 20 November 2015

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

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, 20 November 2015



Kurnia Sari

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat dan anugerah yang telah dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik dan tepat waktu.

Dalam menyusun tesis ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak dan Implikasinya Pada Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Jakarta Duren Sawit ”, penulis telah memperoleh banyak bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, penulis hendak mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Harnovinsah, M.Si, Ak., CA, selaku Dosen Pembimbing yang bersedia meluangkan waktu dan tenaganya untuk memberikan petunjuk, bimbingan, pengarahan dukungan serta saran-saran kepada penulis dalam penyusunan tesis ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik dan tepat pada waktunya.
2. Ibu Dr. Istianingsih, MS.Ak., CA., CSRS, selaku Ketua Program Studi Magister Akuntansi, terimakasih atas segala pengarahan dan semangat yang diberikan.
3. Segenap dosen-dosen pengajar Program Pascasarjana Magister Akuntansi Universitas Mercu Buana yang telah membekali penulis dengan berbagai macam ilmu pengetahuan selama kuliah dan menyelesaikan tesis ini.
4. Seluruh staff KPP Pratama Jakarta Duren Sawit yang telah banyak membantu dalam pengumpulan data untuk penulisan tesis ini.
5. Sukardi dan Sri Rahayu, Orang tua saya yang telah memberikan dukungan doa, dan moral selama penulis menyelesaikan tesis ini.
6. Wahyu Arimbi yang selalu siap menemani, memberikan motivasi, perhatian kepada penulis selama masa penyusunan tesis ini hingga selesai.

7. Sahabat-sahabatku Liana, Meis, Mila, Satria, Andi, Santi, Fahmi, Ica yang tidak pernah bosan memberikan semangat dan dukungannya selama penulisan tesis ini.
8. Sahabat-Sahabat Magister Akuntansi 2015, Sari, Fitri, Esti, Vicky, Dika dan seluruh pihak yang telah membantu dalam penulisan tesis ini baik secara langsung maupun tidak langsung.
9. Semua Pihak yang telah membantu penulis hingga tesis ini selesai, yang tak bisa disebutkan satu persatu terima kasih banyak.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna karena terbatasnya kemampuan, pengetahuan, dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran serta kritik yang bersifat membangun guna menyempurnakan tesis ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, khususnya calon peneliti lainnya, semoga tesis ini dapat dijadikan sumber informasi dan rujukan untuk penelitian dengan topik yang relatif sama. Terima kasih.


UNIVERSITAS Jakarta, 25 November 2015
MERCU BUANA

Penulis,

Kurnia Sari

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan	iii
Kata Pengantar	iv
Abstrak	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	10
1.3 Tujuan dan Kontribusi Penelitian	10
1.3.1 Tujuan Penelitian	10
1.3.2 Kontribusi Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	12
2.1.1 Teori Kepatuhan	12
2.1.2 Pengertian Pajak	12
2.1.3 Fungsi Pajak	13
2.1.4 Pengelompokkan Pajak	14
2.1.5 Tata Cara Pemungutan Pajak	16
2.1.5.1 Asas Pemungutan Pajak	16
2.1.5.2 Sistem Pemungutan Pajak	17
2.1.6 Perlawanan Terhadap Pajak	18
2.2 Kualitas Pelayanan	18

2.2.1 Pengertian Kualitas	18
2.2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan	19
2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	21
2.3 Kepuasan Pelanggan (Wajib Pajak)	22
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	22
2.3.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	23
2.3.3 Cara Mencapai Kepuasan Pelanggan	26
2.4 Kepatuhan Wajib Pajak	27
2.4.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak	27
2.4.2 Jenis-jenis Kepatuhan	30
2.5 Penelitian Terdahulu	31
2.6 Kerangka Pemikiran	34
2.7 Hipotesis	35
2.7.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Wajib Pajak.....	35
2.7.2 Hubungan Kepuasan Wajib Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak	36
2.7.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepatuhan Wajib Pajak	37

BAB III METODA PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	39
3.1.1 Sejarah KPP Pratama Jakarta Duren Sawit	39
3.1.2 Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi	39
3.1.3 Visi dan Misi KPP Pratama Jakarta Duren Sawit	41
3.1.4 Struktur Organisasi	42
3.1.5 Susunan dan Tugas Organisasi	43
3.1.6 Sumber Daya Manusia KPP Pratama Jakarta Duren Sawit	46
3.2 Tujuan, Strategi dan Sasaran KPP Pratama Jakarta Duren Sawit	47

3.2.1 Tujuan KPP Pratama Jakarta Duren Sawit	47
3.2.2 Sasaran KPP Pratama Jakarta Duren Sawit	48
3.2.3 Strategi KPP Pratama Jakarta Duren Sawit	49
3.2.4 Wilayah Kerja KPP Pratama Jakarta Duren Sawit	50

BAB IV DESAIN DAN METODE PENELITIAN

4.1 Jenis Penelitian	52
4.1.1 Definisi dan Operasionalisasi Variabel	52
4.1.2 Variabel Independen Kualitas Layanan	52
4.1.3 Variabel Mediating Kepuasan Wajib Pajak	52
4.1.4 Variabel Dependen Kepatuhan Wajib Pajak	52
4.2 Pengukuran Variabel	53
4.3 Populasi dan Sample Penelitian	54
4.3.1 Teknik Pengumpulan Data	55
4.4 Metode Analisis	56
4.4.1 Analisis Deskriptif	56
4.4.2 Uji Validitas	57
4.4.3 Uji Realibilitas	57
4.4.4 Uji Normalitas	58
4.4.5 Uji Multikolinearitas	58
4.4.6 Uji Mediating	58

BAB V ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Gambaran Umum Responden	60
5.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
5.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	61
5.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	62
5.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
5.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	64

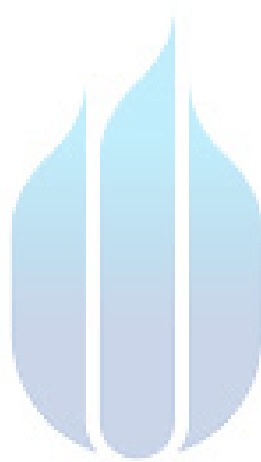
5.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Proses Perpajakan.....	65
5.2 Uji Validitas	66
5.3 Uji Realibilitas	68
5.4 Uji Normalitas.....	69
5.5 Uji Multikolinearitas	71
5.6 Uji Mediating	72
5.7 Statistik Deskriptif.....	73
5.7.1 Deskriptif Kualitas Pelayanan (X)	74
5.7.2 Deskriptif Kepuasan Wajib Pajak (Y).....	75
5.7.3 Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak (Z).....	76
5.8 Analisis Data dan Pembahasan	77
5.8.1 Kualitas Layanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....	78
5.8.2 Kepuasan Wajib Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	79
5.8.3 Kualitas Layanan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	80
5.8.4 Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pengaruh dari Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan	82
5.9 Pembahasan Hasil Penelitian	83
5.9.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak	83
5.9.2 Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	83
5.9.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap kepatuhan Wajib Pajak	84
5.9.4 Pengaruh Mediasi Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak.....	84

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	86
6.2 Saran	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Perkembangan Pendapatan Negara (Miliar Rupiah), Tahun 2011-2013	3
Tabel 1.2 Rencana dan Realisasi Penerimaan Pajak KPP Pratama Jakarta Duren Sawit	5
Tabel 1.3 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.1 Sumber Daya Manusia KPP Pratama Jakarta Duren Sawit	47
Tabel 3.2 Wilayah Kerja KPP Pratama Jakarta Duren Sawit	51
Tabel 4.1 Pengukuran Variabel	53
Tabel 4.2 Kategori dan Bobot Penelitian	54
Tabel 4.3 Kategori Hubungan Pengaruh Variabel yang Diteliti	56
Tabel 5.1 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X).....	66
Tabel 5.2 Uji Validitas Kepuasan Wajib Pajak (Y)	67
Tabel 5.3 Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Z)	68
Tabel 5.4 Uji Realibilitas Variabel	69
Tabel 5.5 Uji Normalitas Galat Regresi Sederhana	70
Tabel 5.6 Uji Normalitas Galat Regresi Berganda	70
Tabel 5.7 Hasil Pengujian Multikolinearitas	72
Tabel 5.8 Deskriptif Data X, Y, Z	74
Tabel 5.9 Interpretasi Nilai Variabel X	75
Tabel 5.10 Interpretasi Nilai Variabel Y	75
Tabel 5.11 Interpretasi Nilai Variabel Z	76
Tabel 5.12 Pengujian Hipotesis	77

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	34
Gambar 3.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Jakarta Tamansari Dua	43
Gambar 3.2 Peta Wilayah Kerja KPP Pratama Jakarta Duren Sawit.....	51
Gambar 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Gambar 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	62
Gambar 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	62
Gambar 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
Gambar 5.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	64
Gambar 5.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Proses Perpajakan.....	65
Gambar 5.7 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	73

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	L 1
Lampiran 2 Ouput SPSS	L 9
Lampiran 3 Data Penerimaan KPP Pratama Jakarta Duren Sawit.....	L23

