

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK (WP) ORANG PRIBADI (OP)
(STUDI DI WILAYAH KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP)
PRATAMA SURABAYA SIMOKERTO)**

SKRIPSI



—Oleh :

KATHARINA KATA

13120008

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2017**



**PENGARUH PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK (WP) ORANG PRIBADI (OP)
(STUDI DI WILAYAH KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP)
PRATAMA SURABAYA SIMOKERTO)**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Prasyarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



Oleh :

Katharina Kata

13120008

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2017**



**PENGARUH PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK (WP) ORANG PRIBADI (OP)
(STUDI DI WILAYAH KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP)
PRATAMA SURABAYA SIMOKERTO)**

SKRIPSI



Oleh :

Katharina Kata

13120008

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2017**



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Katharina Kata
NPM : 13120008
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya
Simokerto.

Pembimbing,
Tanggal, 30 Mei 2017



(Nadya Yuristanti, S.E., M.M)

Mengetahui:

Ketua Program Studi:
Tanggal, 30 Mei 2017



(Dra. Jeanne Asteria W.M.Si.,Ak.,CA)



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Katharina Kata dengan NPM 13120008

Telah diuji pada Senin, 05 Juni 2017

Dinyatakan LULUS oleh:

Ketua Tim Penguji



(Dra. Jeanne Asteria W.M.Si., Ak., CA)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi,



(Dra. Maria Widyastuti, MM.)

Ketua Program Studi,



(Dra. Jeanne Asteria W.M.)



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Simokerto.

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan
Tim Penguji Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika
Program Studi Akuntansi

Pada Hari Senin, 05 Juni 2017

Disusun Oleh:

Nama : Katharina Kata
NPM : 13120008
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi

Tim Penguji :

1. Dra. Jeanne A.W.,MSi.,Ak (Ketua)
2. Nadya Yuristanti, S.E.,M.M (Anggota)
3. Nia Yuniarsih, S.E.,M.S.A. (Anggota)





KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DJP JAWA TIMUR I

JALAN JAGIR WONOKROMO NO. 104 SURABAYA
TELEPON (031)8482480; FAXIMILE (031)8481127; SITUS www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KRING PAJAK (021) 500200;
EMAIL pusat.pengaduan.pajak@gmail.com

Nomor : S- 55/WPJ.11/BD.05/2017
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 set
Hal : Pemberian Ijin Penelitian

14 Februari 2017

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Darma Cendika
Jalan Dr. Ir. H. Soekarno No. 201
Surabaya

Sehubungan dengan surat dari Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Nomor : 576/UKDC.2/D.01/XII/2016 tanggal 5 Desember 2016 perihal Permohonan Ijin Penelitian yang telah kami setuju atas :

Nama / NPM : Katharina Kata / 13120008
Perguruan Tinggi : Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika
Judul Skripsi : Pengaruh Aktivitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

dengan ini Kantor Wilayah DJP Jawa Timur I memberikan izin dan membantu memberikan kesempatan magang/penyebaran kuesioner/penelitian dan/atau riset pada KPP Pratama Surabaya Simokerto, sepanjang bahan-bahan keterangan/data yang digunakan untuk keperluan akademis yang tidak untuk dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan/negara sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 34 UU KUP, adapun kegiatan tersebut dapat dilaksanakan pada 22 Februari 2017 sampai dengan 21 April 2017.

Selanjutnya setelah selesai melaksanakan riset/penelitiannya, agar kepada mahasiswa yang bersangkutan diminta untuk memberikan satu *soft-copy* hasil riset/penelitian tersebut sebagai bahan masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak. *Soft-copy* dimaksud dapat dikirim melalui email ke alamat sebagai berikut: perpustakaan@pajak.go.id.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala Kantor
Plh. Kepala Bidang Penyuluhan, Pelayanan
dan Hubungan Masyarakat



Ardite Permadi
NIP 19680521 199310 1 001



Tembusan :
1. Direktur P2Humas

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Katharina Kata
Fakultas/Prodi : Ekonomi/Akuntansi
Alamat Asli : Flores-Maumere
No. Identitas (KTP/SIM) : 5307135202900001

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Simokerto.

Adalah merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal, working paper atau bentuk lain yang dipublikasikan secara umum. Skripsi (Tugas akhir) ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sebagai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika termasuk pencabutan gelar kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggungjawab dan integritas.

Surabaya, 05 Juni 2017

Hormat Saya,



Katharina
131200



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat, rahmat dan Kasih karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul "**Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Simokerto**". Sebab tanpa berkat dan rahmat-Nya peneliti tidak mampu menyelesaikan laporan skripsi ini.

Penyusunan skripsi ini merupakan untuk memenuhi salah satu mata kuliah wajib dan sebagai syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi (S.E) program Strata satu (S-1), Fakultas Ekonomi, Jurusan Akuntansi, Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya. Laporan skripsi ini disusun berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Simokerto.

Selama penyusunan skripsi, penulis mengalami banyak kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari banyak pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. RM. RD. Dr. Yustinus Budi Hermanto, M.M selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
2. Dra. Maria Widyastuti, M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
3. Dra. Jeanne Asteria Wawolangi, Msi,Ak. Selaku Ketua Pro



Akuntansi Universitas Katolik Darma Cendika dan dosen penguji yang telah membimbing dan memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi.

4. Ibu Nadya Yuristanti, S.E.,M.M. Selaku Dosen Pembimbing dan penguji yang telah sabar dalam mengorbankan Waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
5. Nia Yuniarsih, S.E., M.S.A. Selaku dosen Wali pada tahun akademik 2013/2017 yang banyak membantu dalam perwalian setiap semester, dan selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi.
6. Saudari Bangkit Tri Pramesti selaku Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika yang telah banyak memberikan informasi dalam menyelesaikan skripsi.
7. Kedua orang tua tersayang, Bapak Simprianus Bliko dan Ibu Marta Mina, Na'a Pitha, Ina Li'in, serta Kakak dan Adik tersayang Tinna, Sara, Yohan, Fendi, Evi, Mensi, Leo, Martinus, dan teman terbaikku Maria Yasinta. Terimakasih atas dukungan, doa dan semangat yang diberikan hingga hari ini kepada penulis.
8. Alm. Hermanus Heriyanto, terima kasih atas dukungan doa, perhatian, kasih sayang, dan semangat dalam menempuh kuliah di UKDC selama masih Hidup di dunia ini.
9. Teman- teman KKN (Anggi, Listiari, Leli, Vena, Jessi,



Mikhael), yang bersama-sama dalam suka dan duka selama 3 bulan untuk menyelesaikan program Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kedung Baruk Surabaya, dan Adik Uci yang telah membantu meminjamkan printernya selama penyelesaian skripsi.

Penulis menyadari bahwa hasil penyusunan laporan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar lebih baik di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat membuka wawasan yang lebih luas sehingga memberikan manfaat yang berguna bagi semua pihak.

Surabaya, 05 Juni 2017
Penulis,

(Katharina Kata)
13120008



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
ABSTRAK	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Pengertian Pajak	9
2.1.2 Fungsi Pajak	13
2.1.3 Jenis Pajak	15
2.1.4 Tata Cara Pemungutan Pajak	19
2.1.5 Subjek Pajak Penghasilan	



2.1.6	Objek Pajak Penghasilan	29
2.1.7	Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan	31
2.1.8	Pelayanan Fiskus	33
2.1.8.1	Kepatuhan Wajib Pajak	34
2.2	Hasil Penelitian Terdahulu	40
2.3	Rerangka Pemikiran	44
2.4	Kerangka Konseptual	45
2.5	Hipotesis Penelitian	45
2.5.1	Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	45
BAB III METODE PENELITIAN		47
3.1	Obyek penelitian	47
3.2	Pendekatan Penelitian dan Sumber Data	47
3.2.1	Jenis Data	47
3.2.1	Teknik Pengumpulan Data	48
3.3	Variabel Penelitian	49
3.4	Definisi Operasional Variabel dan pengukurannya	49
3.4.1	Definisi Operasional Variabel	49
3.4.2	Pengukuran Variabel	51
3.5	Populasi dan Sampel	52
3.6	Metode dan Teknik Analisis Data	54
3.6.1	Metode Analisis	54
3.6.3	Teknik Analisis Data	



3.6.4. Pengujian Hipotesis	59
BAB IV HASIL PENELITIAN	61
4.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak (KPP)	61
4.1.1 Sejarah Kantor Pelayanan Pajak (KPP)	61
4.1.2 Visi, Misi, dan Tujuan Kantor Pelayanan Pajak (KPP)	63
4.1.3 Struktur Organisasi KPP Pratama Surabaya Simokerto	64
4.1.4 Deskripsi Tugas (<i>Job Description</i>)	65
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	67
4.3 Pembahasan dan Analisis Data	70
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	70
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	73
4.3.3 Uji Regresi Linear Sederhana	75
4.3.4 Uji Hipotesis	76
4.4 Analisis	77
BAB V PENUTUP	81
5.1 Simpulan	81
5.2 Saran	82



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu	43
Tabel 2.2	Ringkasan Penelitian Sekarang	44
Tabel 3.1	Skala Likert	52
Tabel 3.2	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	57
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	69
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	69
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	70
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Aktivitas Pelayanan Fiskus dan KWP	71
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	72
Tabel 4.7	Koefisien Determinasi (R^2)	74
Tabel 4.8	Regresi Linear Sederhana	75
Tabel 4.9	Uji t	76
Tabel 4.10	Uji f	77



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual Penelitian	45
Gambar 4.1	Struktur Organisasi KPP Simokerto	64
Gambar 4.2	<i>Normal Probabilit Plot</i>	73s



ABSTRAK

Oleh:

Katharina Kata

Judul skripsi " Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Surabaya Simokerto. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Data ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner terhadap 100 wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surabaya Simokerto, yang penentuan sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan melalui rumus koefisien korelasi yaitu mengukur keeratan hubungan antara pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak. Peneliti juga menggunakan metode analisis regresi sederhana dalam menguji hipotesis, selain itu juga peneliti menggunakan analisis uji t dan uji f.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tabel nilai t hitung berdasarkan output SPSS 16 adalah sebesar 5,009. Dalam kasus ini nilai t hitung $>$ t tabel, dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sedangkan uji f menunjukkan bahwa nilai uji f hitung sebesar 25.093 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: Pelayanan fiskus, kepatuhan wajib pajak.



ABSTRACT

By:
Katharina Kata

Title of thesis "The Influence of Fiscal Services to Personal Taxpayer Compliance at KPP Pratama Surabaya Simokerto The purpose of this study is to analyze the influence of tax service on taxpayer compliance of personal person. This data is obtained by spreading questionnaires to 100 individual taxpayers on KPP Pratama Surabaya Simokerto, the sample determination is determined using Slovin formula.

This research uses quantitative method by using correlation coefficient formula that is measuring closeness relation between tax service and taxpayer compliance. Researchers also use simple regression analysis method in testing the hypothesis, besides also researcher use t test analysis and test f.

The results of this study showed that the table t value based on the output SPSS 16 is equal to 5,009. In this case the value of t arithmetic > t table, and significance value of 0.000 < 0.05. While the f test shows that the value of f test count of 25.093 with a significance value of 0.000 < 0.05. Based on the above results can be concluded that the fiscal services have a positive and significant impact on taxpayer compliance.

Keywords: Fiscal services, taxpayer compliance.

