

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN  
PENGETAHUAN TENTANG PERATURAN PERPAJAKAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
(STUDI KASUS PADA WAJIB PAJAK YANG TERDAFTAR  
DI KPP PRATAMA PEKALONGAN)**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

**PUTRI RIZKY UTAMI**

**B 200 090 040**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN AKUNTANSI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2013**

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN PENGETAHUAN  
TENTANG PERATURAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK (Studi kasus pada wajib pajak yang terdaftar di KPP  
Pratama Pekalongan).**

Yang ditulis oleh

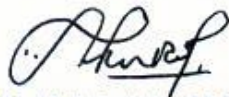
**PUTRI RIZKY UTAMI**  
**B 200 090 040**

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat  
untuk diterima.

Surakarta, Februari 2013

Pembimbing Utama

Co Pembimbing



(Drs. M. Abdul Aris, M.Si.)



(Eny Kusumawati, SE., Ak.)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. H. Triyono, M.Si.)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **PUTRI RIZKY UTAMI**  
NIRM : **09.6.106.02030.50040**  
Jurusan : **AKUNTANSI**  
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
FISKUS DAN PENGETAHUAN TENTANG  
PERATURAN PERPAJAKAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
(Studi kasus pada wajib pajak yang terdaftar di  
KPP Pratama Pekalongan)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta,.....**FEBRUARI 2013**.....

Yang membuat pernyataan,

.....**PUTRI RIZKY UTAMI**.....

## MOTTO

*“Pahlawan bukanlah orang yang berani menetakkan pedangnya ke pundak lawan, tetapi pahlawan sebenarnya ialah orang yang sanggup menguasai dirinya dikala ia marah..”*

*(Nabi Muhammad Saw)*

*“Sesungguhnya orang yang paling mulia di sisi Allah adalah orang yang paling taqwa di antara kalian..”*

*(QS. Al-Hujurat: 13)*

*“Sebenarnya hidup ini sangat sederhana, tetapi kita merumitkannya dengan rencana yang tidak kita laksanakan, dengan janji yang tidak kita penuhi, dengan kewajiban yang kita lalaikan, dan dengan larangan yang kita langgar..”*

*(Mario Teguh)*

*“Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil; kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik..”*

*(Evelyn Underhill)*

*“Bahagialah kamu jikalau dirimu bermanfaat bagi orang-orang disekelilingmu terutama orang yang kamu cintai dan sayangi..”*

*(Penulis)*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang tak henti-hentinya selalu kupanjatkan kepada Allah SWT, sebuah karya kecil kupersembahkan untuk:

- *Kedua orang tuaku tercinta dan tersayang yang telah melahirkanku, merawat, membesarkan dan memberikan kebahagiaan yang tak ada duanya. Terimakasih atas doa, motivasi, dan kasih sayang yang selama ini engkau berikan dengan setulus hati kepadaku.*
- *Kedua adikku tersayang, Yogga dan Vidha, motivatorku untuk menjadi teladan yang baik serta keluarga besarku yang selalu memberikan kritik dan saran yang membangun untukku.*
- *Teman-teman Wisma Yasmin 2, terimakasih atas kenangan yang telah kita ukir, kebersamaan yang selama ini kita bangun dan lewati bersama dengan penuh canda tawa.*
- *Sahabatku dan orang yang kusayangi, terima kasih telah menemaniku dan menjadi pendengar setiaku selama ini.*
- *Teman-teman angkatan 2009 khususnya kelas A dan teman-teman LPM Balans FEB UMS.*
- *Almamaterku Universitas Muhammadiyah Surakarta.*

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alikum Wr. Wb,

Syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT atas rahmat, hidayah dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN PENGETAHUAN TENTANG PERATURAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK”** (Studi kasus pada wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Pekalongan). Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis menyadari tanpa bantuan, motivasi, ide, saran dan bimbingan dari semua pihak, penulis tidak mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik, lancar dan tepat waktu. Maka pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas petunjuk, ridho, anugerah, dan kebahagiaan untukku.
2. Bapak Prof. Dr. H. Bambang Setiaji, M.Si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. Triyono, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Dr. Fatchan Ahcyani, M.Si., selaku ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

5. Bapak Drs. Atwal Arifin, Akt., selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan, motivasi, dan saran selama penulis menempuh pendidikan strata satu di Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Bapak Drs. M. Abdul Aris, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran, kritik dan saran serta ide dengan penuh kesabaran, keikhlasan, dan ketulusan untuk memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Eny Kusumawati, SE., Ak., selaku Dosen Co Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran, ide, kritik dan saran yang membangun dengan penuh kesabaran dan keikhlasan untuk memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
8. Segenap dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah membekali penulis dengan banyak ilmu dengan setulus hati, serta seluruh staf dan karyawan FEB UMS yang telah memberikan pelayanan dan fasilitas dengan baik.
9. Fiskus KPP Pratama Pekalongan seksi pelayanan Bapak Sangit, Mas Nala Kurniawan, Mbak Fina, dan Mas Feri Widayanto yang telah mengizinkan penulis untuk meneliti dan mencarikan data penelitian mengenai wajib pajak terdaftar dan wajib pajak efektif. Saya mengucapkan banyak terimakasih.
10. Kedua orang tuaku, Bapak Ir. H. Saprudin, M.M., dan Ibu Dra. Hj. B. Samiasih, yang selalu memberikan kasih sayang, cinta, motivasi, doa, semangat, dan kebahagiaan kepadaku dengan setulus hati.

11. Kedua adikku, Yogga Dwi Putra Darmawan dan Avidha Nur Fitriana, jadilah anak yang berbakti kepada orang tua dan harus lebih baik daripada aku.
12. Teruntuk Hermawan Adhi Nugroho yang aku sayangi dan kucintai, yang selalu ada disampingku dan terimakasih untuk semua kasih sayang dan cinta yang telah kamu berikan kepadaku selama ini.
13. Teman-teman Wisma Yasmin 2, Susi, Nikmah, Agni, Bayu, Isti, Caca, Fatim, Vera, Risa, Iza, Eni, Manggar, Ani, Janah, Ayu, Indah, Mbak Nety, Mbak Linda, Mbak Azizah, Mbak Anti, Mbak Ayu, Mbak Hepi, Kak Tia terimakasih telah mengukir kenangan bersama-sama dan menggoreskan tinta canda tawa selama kurang lebih tiga tahun bersamaku.
14. Sahabatku, abang Bayu Nugrahanto Suwarno Putro, terima kasih atas kritik dan sarannya selama ini serta terima kasih telah bersedia menjadi pendengar yang baik atas keluh kesahku. Maaf jika aku punya salah selama ini.
15. Keluarga besar angkatan 2009 khususnya kelas A, Mbak Tutik, Pak Ucup, Yudi, Intan kecil, Intan Ndut, Rivan, Anang, Adit, Fahri, Dessy, Sasa, Nina, Ais, Bangkit, Seila, Endang, Dila, Ika, Sigit, Pak Mul, Awuk, Tama, Inul, serta teman-teman kelas B Rosa, Arin, Dwi, Mbak Bayu, Nissa, terimakasih telah membantuku selama menempuh pendidikan strata satu ku ini.
16. Teman-teman saya Ahmad, Rifki, Cungkring, Ucup, Lian, Lia, Silvi, Wawan, Angga, Oda tetap semangat ya kawan untuk skripsinya dan cepat wisuda.
17. Teman-teman LPM Balans FEB UMS kepengurusan dari angkatan 2008 Mas Andik Waloyo, Mas Imamul Faidzin, Mas Abdi Susilo, Mbak Asiyatun, Mbak Fitria Dian, Mbak Vita, Mbak Yuni, terimakasih telah mengajariku



menjadi organisatoris, kepengurusan dari angkatan 2009 Dessy, Lulu, Aji, Irwan, Asti, Ardiyanti, Fauzy Ardy serta angkatan 2010 Putri, Aan, Giftrin, Ila, Juni, Irfan dll tetap semangat ya untuk meraih masa depan yang cerah.

18. Teman-teman IMM FEB UMS Mas Nur, Mas Huda, Mas Fatur, Mbak Hanifah, Mbak Yosi, Dessy, Aji, Dessy Nur, Aan, Miftah, Nia, Septi, Nanik, Sholeh, Izmu dll terimakasih telah mengajarku dan memberikan pengetahuan tentang IMM. Tetap semangat untuk meraih masa depan yang cerah.
19. Seluruh Keluarga Mahasiswa (KAMA) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta, lingkungan tempat saya bernaung selama ini. Saya mengucapkan terima kasih.
20. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Semoga amal kebaikan bapak dosen, ibu dosen, karyawan FEB UMS dan teman-temanku, serta pihak-pihak yang membantu secara langsung maupun yang secara tidak langsung selama penyusunan skripsi ini mendapat balasan dari Allah SWT.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, maka kritik dan saran selalu penulis harapkan untuk tercapainya kesempurnaan skripsi ini. Semoga karya kecil ini dapat bermanfaat bagi segenap pembaca dan peneliti selanjutnya. Amiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Februari 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>ABSTRAKSI</b> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Pengertian Pajak.....	11
B. Fungsi Pajak.....	12
C. Pengelompokan Pajak .....	13

D. Direktorat Jenderal Pajak .....	15
E. Pengertian Wajib Pajak .....	21
F. Kewajiban dan Hak Wajib Pajak .....	23
G. Pengertian Kualitas .....	25
H. Pengertian Pelayanan .....	26
I. Pengertian Kualitas Pelayanan Fiskus.....	29
J. Pengertian Pengetahuan tentang Peraturan Perpajakan ....	32
K. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.....	33
L. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	36
M. Kerangka Pemikiran.....	38
N. Pengembangan Hipotesis.....	39

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian.....	42
B. Lokasi Penelitian.....	42
C. Populasi, Sampel, dan Metode Pengambilan Sampel .....	42
D. Data dan Sumber.....	45
E. Metode Pengumpulan Data .....	45
F. Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya .....	47
G. Metode Kualitas Pengumpulan Data.....	50
H. Metode Analisis Data .....	51

### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekalongan .....	57
---	----

B. Deskripsi Objek Penelitian .....	63
C. Statistik Deskriptif .....	72
D. Hasil Pengujian Kualitas Pengumpulan Data .....	74
E. Hasil Pengujian Asumsi Klasik .....	78
F. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	81
G. Hasil Pengujian Hipotesis.....	83
H. Pembahasan .....	86

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	89
B. Keterbatasan .....	90
C. Saran.....	91

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Data Wajib Pajak s.d Bulan Desember 2012 .....	43
Tabel 3.2	Klasifikasi Nilai untuk Kualitas Pelayanan Fiskus .....	49
Tabel 3.3	Klasifikasi Nilai untuk Pengetahuan tentang Peraturan Perpajakan .....	50
Tabel 3.4	Klasifikasi Nilai untuk Kepatuhan Wajib Pajak .....	50
Tabel 4.1	Data Wajib Pajak s.d Bulan Desember 2012 .....	63
Tabel 4.2	Perhitungan Jumlah Sampel.....	64
Tabel 4.3	Jenis Kelamin Wajib Pajak .....	65
Tabel 4.4	Umur Wajib Pajak .....	66
Tabel 4.5	Pendidikan Terakhir Wajib Pajak .....	67
Tabel 4.6	Pekerjaan Wajib Pajak.....	68
Tabel 4.7	Jenis Wajib Pajak .....	69
Tabel 4.8	Lama Memiliki NPWP .....	70
Tabel 4.9	Penghasilan Per Tahun .....	71
Tabel 4.10	Statistik Deskriptif.....	72
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Fiskus .....	74
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Pengetahuan tentang Peraturan Perpajakan .....	76
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak.....	77
Tabel 4.14	Hasil Uji Reliabilitas.....	78
Tabel 4.15	Hasil Uji Normalitas .....	79

Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinieritas .....	80
Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	81
Tabel 4.18 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	82
Tabel 4.19 Hasil Uji F.....	83
Tabel 4.20 Hasil Uji t.....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	38
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Pekalongan .....	58

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 2 Statistik Deskriptif
- Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan Fiskus
- Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas Pengetahuan tentang Peraturan  
Perpajakan
- Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak
- Lampiran 6 Uji Normalitas
- Lampiran 7 Uji Multikolinieritas
- Lampiran 8 Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 9 Tabel Koefisien Korelasi Momen-produk Pearson
- Lampiran 10 Tabel Uji F (Anova);  $P = 0,05$
- Lampiran 11 Tabel Uji t
- Lampiran 12 Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 13 Tabulasi Data
- Lampiran 14 Surat Pemberian Ijin Penelitian dari KPP Pratama Pekalongan
- Lampiran 15 Surat Keterangan Validasi Data Skripsi



## ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dan menganalisis pengaruh pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Pekalongan.

Populasi penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi, wajib pajak badan, dan wajib pajak bendaharawan yang terdaftar di KPP Pratama Pekalongan. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan metode probabilitas sampling yaitu sampel acak berstrata proporsional, sedangkan penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin. Terdapat 90 kuisisioner yang dapat diolah dalam penelitian ini. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus dan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada taraf signifikansi 5%.

**Kata kunci: pajak, kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan, kepatuhan wajib pajak**