

**PENGARUH PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK PBB DI RW 01 KELURAHAN  
GANDARIA SELATAN**

**(Studi Perbandingan Wajib Pajak taat dan Wajib pajak  
menunggak)**

**PURWO ERIE NASTITI  
8125082668**



**Skripsi ini Ditulis untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mendapatkan  
Gelar Sarjana Pendidikan Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri  
Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
KONSENTRASI PENDIDIKAN EKONOMI KOPERASI  
JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2012**

***THE INFLUENCE OF TAX SERVICE TOWARD TAXPAYERS  
COMPLIANCE LAND VALUE TAX IN RW 01 KELURAHAN  
SOUTH GANDARIA (Comparison study between compliant and  
delinquent taxpayers)***

**PURWO ERIE NASTITI  
8125082668**



**This scientific paper is written as a partial fulfillment of the requirement in holding  
Bachelor of Education Degree**

**STUDY PROGRAM OF ECONOMIC EDUCATION  
CONCENTRATION OF COOPERATION ECONOMIC  
EDUCATION  
DEPARTMENT ECONOMIC AND ADMINISTRATION  
FACULTY OF ECONOMIC  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA  
2012**

## ABSTRAK

**PURWO ERIE NASTITI. Pengaruh Pelayanan Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB Di RW 01 Kelurahan Gandaria Selatan (Studi Perbandingan Wajib pajak taat dan wajib pajak menunggak). Jakarta. Program Studi Pendidikan Ekonomi Koperasi,. Kosentrasi Pendidikan Ekonomi Koperasi. Jurusan Ekonomi dan Administrasi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta. Juli 2012.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan wajib pajak baik wajib pajak yang taat maupun wajib pajak yang menunggak. Penelitian ini dilakukan selama 3 (dua) bulan terhitung mulai bulan Mei sampai dengan bulan Juli 2012. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan pendekatan korelasional. Populasi penelitian adalah Wajib Pajak PBB di RW 01 yang taat dan wajib pajak yang menunggak. Peneliti mengambil 20% dari populasi WP yang taat dan 10% dari populasi WP yang menunggak.

Untuk menjangkau data kedua variabel penelitian, instrumen penelitian yang digunakan untuk variabel X (pelayanan perpajakan) adalah berbentuk kuesioner dan variabel Y (kepatuhan wajib pajak) adalah berbentuk kuesioner. Sebelum digunakan, dilakukan uji validitas konstruk (*Construct Validity*) melalui proses validasi yaitu perhitungan koefisien korelasi skor butir dengan skor total dan uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*. Hasil reliabilitas instrumen variabel X (pelayanan perpajakan) sebesar 0.845. sedangkan untuk variabel Y (kepatuhan wajib pajak) sebesar 0.818.

Untuk wajib pajak yang taat, uji persyaratan analisis yang dilakukan adalah dengan mencari persamaan regresi yang didapat adalah  $\hat{Y} = 85.18 + 0.211 X$ . hasil uji normalitas lilifors menghasilkan  $L_{hitung} = 1.54$  sedangkan  $L_{tabel}$  untuk  $n = 30$  pada taraf signifikansi ( $\alpha = 0.05$ ) adalah 0.161. Karena  $L_{hitung} < L_{tabel}$  maka variabel X dan variabel Y berdistribusi normal. Pengujian hipotesis dengan uji koefisien keberartian regresi menghasilkan  $F_{hitung} (9.49) > F_{tabel} (4.20)$  yang berarti koefisien regresi signifikan. Uji kelinieran regresi menghasilkan  $F_{hitung} (-1.33) < F_{tabel} (2.93)$  sehingga disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut linier. Uji koefisien korelasi product moment menghasilkan  $r_{hitung} = 0.47$ . selanjutnya dilakukan uji keberartian koefisien korelasi dengan menggunakan uji t, menghasilkan  $t_{hitung} (2.84) > t_{tabel} (1.72)$ .

Untuk wajib pajak yang menunggak, uji persyaratan analisis yang dilakukan adalah dengan mencari persamaan regresi yang didapat adalah  $\hat{Y} = 42.70 + 0.428 X$ . hasil uji normalitas lilifors menghasilkan  $L_{hitung} = 1.53$  sedangkan  $L_{tabel}$  untuk  $n = 30$  pada taraf signifikansi ( $\alpha = 0.05$ ) adalah 0.161. Karena  $L_{hitung} < L_{tabel}$  maka variabel X dan variabel Y berdistribusi normal. Pengujian hipotesis dengan uji koefisien keberartian regresi menghasilkan  $F_{hitung} (5.37) > F_{tabel} (4.20)$  yang berarti koefisien regresi signifikan. Uji kelinieran regresi menghasilkan  $F_{hitung} (-2.11) < F_{tabel} (2.42)$  sehingga disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut linier. Uji koefisien korelasi product moment menghasilkan  $r_{hitung} = 0.33$ . selanjutnya dilakukan uji keberartian koefisien korelasi dengan menggunakan uji t, menghasilkan  $t_{hitung} (1.87) > t_{tabel} (1.72)$ .

Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak baik untuk wajib pajak yang taat maupun wajib pajak yang menunggak. Untuk wajib pajak yang taat uji koefisien determinasi

diperoleh hasil 22.31% variabel kepatuhan wajib pajak (Y) ditentukan oleh pelayanan perpajakan (X). Sedangkan untuk wajib pajak yang menunggak diperoleh uji koefisien determinasi hasil 11,15% variabel kepatuhan wajib pajak (Y) ditentukan oleh pelayanan perpajakn (X).

Kata kunci : Pelayanan perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak

## ABSTRACT

**PURWO ERIE NASTITI.** *The influence of tax service toward taxpayers compliance land value tax in RW 01 Kelurahan South Gandaria (comparison study between compliant and delinquent taxpayers). Thesis. Jakarta: Economics Education Studies Program, Concentration in Economics Cooperative Education, Department of Economics and Administration, Faculty of Economics, State University of Jakarta. July. 2012.*

This study aims to determine whether there is influence between service of Taxation toward tax Compliance either the compliant taxpayers or taxpayer who delinquent tax. The study was conducted over 3 (two) months from May to July 2012. The method used is survey method with the correlational approach. The study population was at the land value tax Taxpayer RW 01-abiding and delinquent taxpayers. Researchers took 20% of the population-abiding taxpayers and 10% of the population of delinquent taxpayers

To collect data from the two variables of the study, the research instruments used for the variable X (service tax) and the variable Y (taxpayer compliance) is the form of a questionnaire. Prior to use, construct validity tested through the validation process is the calculation of the correlation coefficient score points with the total score and reliability testing with Cronbach Alpha formula. The results of the reliability of the instrument variable X (service tax) for 0845. while for the variable Y (taxpayer compliance) for 0.818.

For taxpayers who are obedient, test requirement analysis is done by finding the regression equation obtained was  $Y = 85.18 + 0.211X$ . Lilifors normality test results produced  $L_{count} = 1.54$  while for  $n = 30$   $L_{tabel}$  the significance level ( $\alpha = 0.05$ ) is 0161. Because  $L_{count} < L_{tabel}$  the variables X and Y are normally distributed. Testing the hypothesis by generating regression test  $F_{count} (9:49) > F_{tabel} (4.20)$  which berrati significant regression coefficients. Testing linearity of regression produces  $F_{count} (-1.33) < F_{tabel} (2.93)$  thus concluded that the linear regression equation. Product moment correlation coefficient test result  $r_{count} = 0.47$ . further significant tested the correlation coefficient using t test, produce  $t_{count} (2.84) > t_{Table} (1.72)$ .

To a delinquent taxpayer, the test requirements analysis is performed by finding the regression equation, the results obtained is  $Y = 42.70 + 0.0428X$ . Lilifors normality test results produced  $L_{count} = 1.53$  while for  $n = 30$   $L_{table}$  the significance level ( $\alpha = 0.05$ ) is 0161. Because  $L_{count} < L_{table}$  the variables X and Y are normally distributed. Testing the hypothesis by testing the significance of regression coefficients produce  $F_{count} (5:37) > F_{table} (4.20)$  which means a significant regression coefficient. Testing linearity of regression produces  $F_{count} (-2.11) < F_{table} (2.42)$  thus concluded that the linear regression equation. Product moment correlation coefficient test result  $r_{count} = 0.33$ . significance test is then performed regression correlation coefficient using t test, produce  $t_{count} (1.87) > T_{Table} (1.72)$ .

The results of these studies concluded that there was a positive influence on adherence between the tax service for taxpayer-abiding taxpayers and delinquent taxpayers. For taxpayers who obey the coefficient of determination test results obtained 22.31%, taxpayer

compliance variable (Y) is determined by the tax service (X). As for the delinquent taxpayer that the coefficient of determination of test results obtained 11.15% taxpayer compliance variable (Y) is determined by the tax service (X)

Key words: tax services, Taxpayer Compliance

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Jakarta



Dra. Hj. Nurahma Hajat, M.Si  
NIP: 195310021985032001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Siti Nurjanah, SE, M.Si</u> NIP: 197201141998022001	Ketua	 .....	27/7/2012 .....
2. <u>Karuniana Dianta AS, SIP, ME</u> NIP: 198009242008121002	Sekretaris	 .....	30/7/2012 .....
3. <u>Dicky Ironto, SE, M.SE</u> NIP: 197106122001121001	Penguji Ahli	 .....	27/7/2012 .....
4. <u>Dr. Harya Kuncara Wiralaga, SE, M.Si</u> NIP: 197002072008121001	Pembimbing I	 .....	31/7/2012 .....
5. <u>Dra. Rd. Tuty Sariwulan, M.Si</u> NIP: 195807221986032001	Pembimbing II	 .....	1/8/12 .....

Diryatakan Lulus Ujian Skripsi pada 24 Juli 2012



## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 24 Juli 2012

Yang Membuat Pernyataan



Purwo Eric Nastiti

NIM. 8125082668



## LEMBAR PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*In the Name of Allāh, The Beneficent, The Merciful*

*Skripsi ini ku persembahkan untuk kedua orang tuaku (Tumini) dan (Asikin ) adik (Asrul Ludin) serta untuk semua keluargaku yang tiada hentinya memberikan semangat, support, motivasi serta doanya.*

*Dosen, Sahabat serta teman seperjuangan yang yang selalu ada bersamaku..*

*Hanya ini yang bisa aku persembahkan untuk kalian. Aku akan selalu berusaha untuk membuat kalian bangga..*

*Terimakasih atas semua doa, semangat, perhatian, serta cinta yang telah kalian berikan untukku.*

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah segala puji dan syukur senantiasa peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis diberikan kemudahan dan kesabaran serta kekuatan dalam menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB RW 01 Kelurahan Gandaria Selatan (Studi Perbandingan Wajib Pajak patuh dan tidak patuh)” ini dengan baik.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi dan memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi, Konsentrasi Pendidikan Ekonomi Koperasi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, banyak halangan dan rintangan yang dihadapi. Atas pertolongan Allah SWT, bimbingan, bantuan dan dukungan moril dari berbagai pihak maka skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat yang setinggi-tingginya peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Harya Kuncara, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan saran dengan perhatian dan kesabaran kepada peneliti sampai akhir penyusunan skripsi ini.
2. Dra. Tuty Sariwulan, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang sudah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan saran dengan penuh perhatian dan kesabaran kepada peneliti sampai akhir penyusunan skripsi ini.
3. Dra. Nurahma Hajat, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

4. Dr.Siti Nurjanah, SE, M.si selaku Ketua Konsentrasi Pendidikan Ekonomi Koperasi, Ari Saptono, SE, M.Pd selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta., Seluruh Dosen Jurusan Ekonomi dan Administrasi terutama Dosen Konsentrasi Pendidikan Ekonomi Koperasi yang telah mendidik peneliti dengan penuh ketulusan.
5. Kelurahan Gandaria Selatan, terima kasih atas diijinkan dan kesempatannya melakukan penelitian.
6. Kedua orang tua serta keluarga besar yang senantiasa memberikan semangat serta doa sehingga selesainya skripsi ini.

Dan semua pihak yang telah ikut berpartisipasi dalam penulisan skripsi ini. Semoga Allah SWT melimpahkan pahala kepada semuanya atas keikhlasan dan bantuannya. Akhirnya, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik untuk peneliti sendiri maupun untuk pembaca. Amin.

Jakarta, 24 Juli 2012

Purwo Erie Nastiti  
NIM: 8125082668