



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA REGULER
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI FISKAL

SKRIPSI

**ANALISIS HUBUNGAN PELAYANAN
PETUGAS TPT DAN ACCOUNT
REPRESENTATIVE DENGAN KEPATUHAN
WAJIB PAJAK BADAN DALAM
MELAPORKAN KEWAJIBAN
PERPAJAKANNYA
PADA KPP PRATAMA JAKARTA
PADEMANGAN**

**Oleh
Ariel Sumurung Sinaga
090211002X**

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam
memperoleh gelar
Sarjana Sosial dalam bidang Ilmu Administrasi

Depok, 2008



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : ARIEL SUMURUNG SINAGA
NPM : 090211002X
Program Studi : Ilmu Administrasi Fiskal
Judul Skripsi : ANALISA HUBUNGAN PELAYANAN PETUGAS TPT
DAN ACCOUNT REPRESENTATIVE DENGAN
KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN DALAM
MELAKSANAKAN KEWAJIBAN PERPAJAKANNYA PADA
KPP PRATAMA JAKARTA PADEMANGAN

telah dipertahankan di hadapan sidang Penguji Skripsi Program Sarjana
Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Indonesia, pada Hari .Senin Tanggal 30 Juni 2008

Penguji Skripsi

Ketua Sidang,

Pembimbing,

Drs. Achmad Lutfi, M.Si
NUP : 0900500026

Drs. Safri Nurmantu M.Si
NIP : 130 366 450

Penguji Ahli,

Sekretaris Sidang,

Dra. Ning Rahayu, M.Si
NIP : 131918627

Milla S. Setyowati S.Sos, M.Ak
NUP : 0907050236



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : ARIEL SUMURUNG SINAGA
NPM : 090211002X
Program Studi : Ilmu Administrasi Fiskal
Judul Skripsi : ANALISA HUBUNGAN PELAYANAN PETUGAS TPT
DAN ACCOUNT REPRESENTATIVE DENGAN
KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN DALAM
MELAKSANAKAN KEWAJIBAN PERPAJAKANNYA PADA
KPP PRATAMA JAKARTA PADEMANGAN

telah diperiksa oleh Ketua Program Sarjana dan Pembimbing serta dinyatakan layak untuk diajukan ke sidang Skripsi Program Sarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.

Disetujui oleh

Ketua Program Sarjana

Pembimbing,

Dr. Roy V. Salomo M.Soc. Sc
NIP : 131789608

Drs. Safri Nurmantu M.Si
NIP : 130 366 450



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Nama : ARIEL SUMURUNG SINAGA
NPM : 090211002X
Program Studi : Ilmu Administrasi Fiskal
Judul Skripsi : ANALISA HUBUNGAN PELAYANAN PETUGAS TPT
DAN ACCOUNT REPRESENTATIVE DENGAN
KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN DALAM
MELAKSANAKAN KEWAJIBAN PERPAJAKANNYA PADA
KPP PRATAMA JAKARTA PADEMANGAN

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul EFEKTIFITAS PELAYANAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA GROGOL PETAMBURAN benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Juni 2008

ARIEL SUMURUNG SINAGA

090211002X

KATA PENGANTAR

Puji syukur bagi Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat, rahmat dan karunianya lah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Materi Pengaruh Pelayanan Petugas TPT dan AR yang diangkat penulis dalam skripsi ini merupakan dua variabel yang mempunyai pengaruh dalam sistem administrasi perpajakan di Indonesia dalam upaya peningkatan penerimaan negara dari pajak.

Sistem *self assessment* yang dianut oleh negara kita, menunjukkan beta besarnya kepercayaan yang diberikan negara kepada Wajib Pajak untuk mengadministrasikan kewajiban perpajakannya. Sistem *self assessment* ini juga memberi beberapa fungsi kepada aparatur perpajakan untuk menjamin suksesnya sistem ini yaitu fungsi penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan, yang saling melengkapi satu sama lain.

Di era yang mengutamakan kepuasan konsumen akan pelayanan saat ini, penting bagi aparatur perpajakan dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak. TPT dan AR sebagai ujung tombak pelaksanaan administrasi perpajakan dirasa perlu member pelayanan yang prima kepada Wajib Pajak untuk menghilangkan persepsi masyarakat yang cenderung enggan untuk berhadapan dengan petugas pajak. Oleh karena itu, peningkatan kualitas SDM bagi aparat tersebut sangat diharapkan untuk mencapai kepuasan atas pelayanan yang dirasakan oleh Wajib Pajak.

Selain itu, agar upaya peningkatan penerimaan negara dapat tercapai, peningkatan kepatuhan Wajib Pajak juga sangat diandalkan. Sekalipun aparat perpajakan telah memberikan pelayanan yang optimal tanpa diikuti kepatuhan dari Wajib Pajak, maka upaya yang telah dijalankan dengan baik akan sia-sia. Perlu bagi Wajib Pajak untuk sadar dan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu adalah tugas bagi aparat pajak untuk meningkatkan kepatuhan tersebut dengan memberikan pelayanan yang baik sekaligus menanamkan pengetahuan tentang hak dan kewajiban perpajakan dari Wajib Pajak.

Dengan terselesaikannya skripsi ini, penulis juga mengucapkan kepada semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, penulis sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, karena itu segala saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan penulis. Penulis berharap skripsi ini dapat dipergunakan sebagai bahan yang bermanfaat secara akademis bagi kita semua.

Depok, 12 Juni 2008

Penulis



DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Permasalahan	12
C. Tujuan dan Signifikansi Penelitian	13
D. Sistematika Penulisan	13
BAB II KERANGKA TEORI DAN METODE PENELITIAN	
A. Tinjauan Pustaka.....	16
B. Konstruksi Model Analisis	35
C. Model Analisis	39
D. Hipotesis	39
E. Operasionalisasi Konsep	40
F. Metode Penelitian	47
BAB III GAMBARAN UMUM KANTOR PELAYANAN PAJAK JAKARTA PADEMANGAN	60
BAB IV ANALISIS HUBUNGAN PELAYANAN PETUGAS TPT DAN ACCOUNT REPRESENTATIVE TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	114
B. Saran	116

DAFTAR PUSTAKA.....	xv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	xix
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	xxx



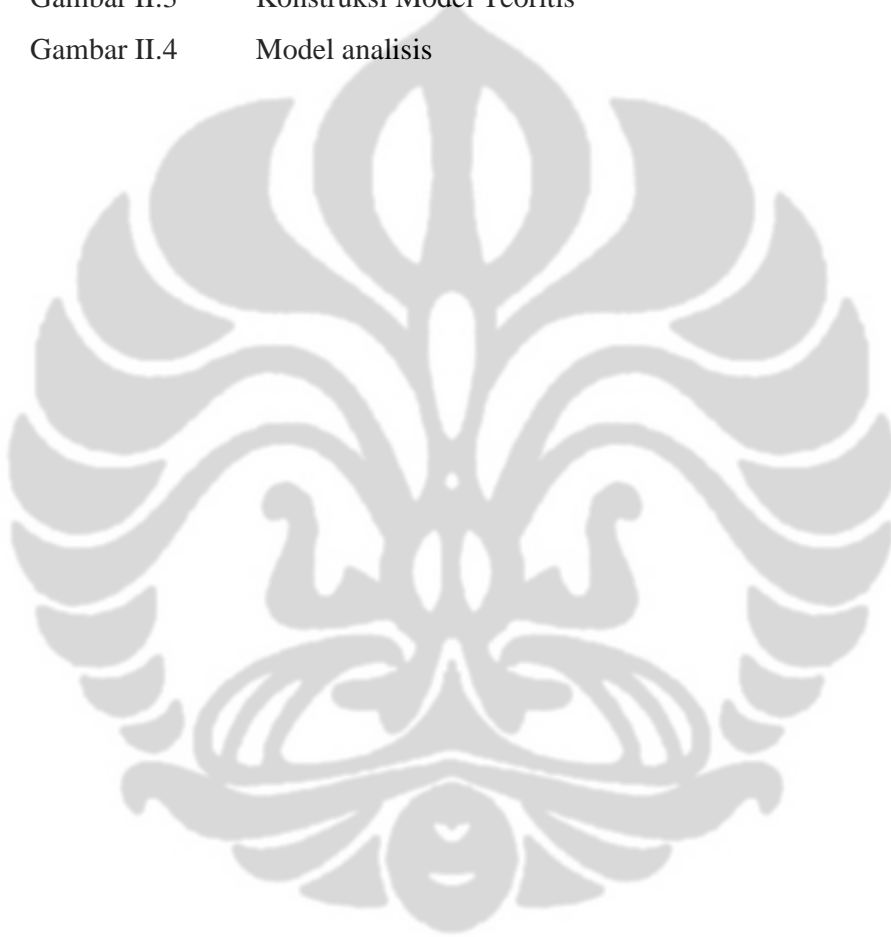
DAFTAR TABEL

Tabel II.1	Operasionalisasi Konsep
Tabel III.1	Komposisi Pegawai KPP Pratama Jakarta Pademangan Berdasarkan Jenjang Pendidikan Formal
Tabel IV.1	Jenis Kelamin
Tabel IV.2	Usia
Tabel IV.3	Tingkat Pendidikan Responden
Tabel IV.4	Jenis Usaha
Tabel IV.5	lokasi KPP
Tabel IV.6	fasilitas layanan
Tabel IV.7	suasana TPT
Tabel IV.8	jumlah petugas
Tabel IV.9	mading informasi
Tabel IV.10	kejelasan informasi
Tabel IV.11	usaha petugas
Tabel IV.12	keramahan petugas
Tabel IV.13	keadilan pelayanan
Tabel IV.14	kesediaan waktu
Tabel IV.15	kemampuan petugas
Tabel IV.16	prosedur pelayanan
Tabel IV.17	kecepatan petugas
Tabel IV.18	sarana keluhan
Tabel IV.19	tanggapan keluhan
Tabel IV.20	keseriusan petugas
Tabel IV.21	kesungguhan petugas
Tabel IV.22	tanggung jawab petugas
Tabel IV.23	keterampilan petugas
Tabel IV.24	keahlian petugas
Tabel IV.25	kejujuran petugas

Tabel IV.26	kecermatan petugas
Tabel IV.27	membayar pajak masa tepat waktu
Tabel IV.28	SPT masa sesuai ketentuan
Tabel IV.29	SPT masa tepat waktu
Tabel IV.30	SPT masa lengkap dan jelas
Tabel IV.31	membayar pajak tahunan tepat waktu
Tabel IV.32	SPT tahunan sesuai ketentuan
Tabel IV.33	SPT tahunan tepat waktu
Tabel IV.34	SPT tahunan lengkap dan jelas
Tabel IV.35	melakukan pembukuan
Tabel IV.36	melakukan pot/put
Tabel IV.37	Descriptive Statistics ,total pelayanan
Tabel IV.38	total pelayanan
Tabel IV.39	Descriptive Statistics, total kepatuhan
Tabel IV.40	total kepatuhan
Tabel IV.41	Case Processing Summary
Tabel IV.42	tingkat pelayanan * tingkat kepatuhan Crosstabulation
Tabel IV.43	Directional Measures

DAFTAR GAMBAR

- Gambar II.1. Kelopak bunga suplemen pelayanan Lovelock
Gambar II.2. Penilaian Kualitas Pelayanan Menurut Konsumen
Gambar II.3. Konstruksi Model Teoritis
Gambar II.4. Model analisis



DAFTAR LAMPIRAN

Tabel Jawaban WP
Kuisisioner Penelitian
Output SPSS

