



UNIVERSITAS INDONESIA

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KANTOR PELAYANAN
PAJAK
PRATAMA JAKARTA GAMBIR EMPAT**

TESIS

Her Ovita Trianggono Iriawan

0706306195

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM MAGISTER PERENCANAAN DAN KEBIJAKAN PUBLIK
JAKARTA
JULI 2010**



UNIVERSITAS INDONESIA

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KANTOR PELAYANAN
PAJAK
PRATAMA JAKARTA GAMBIR EMPAT**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister
Ekonomi**

Her Ovita Trianggono Iriawan

0706306195

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM MAGISTER PERENCANAAN DAN KEBIJAKAN PUBLIK
KEKHUSUSAN EKONOMI KEUANGAN NEGARA DAN DAERAH
JAKARTA
JULI 2010**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan ini sebenarnya menyatakan bahwa tesis ini saya susun tanpa tindakan plagiarisme sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Indonesia.

Jika di kemudian hari ternyata saya melakukan tindakan Plagiarisme, saya akan bertanggung jawab sepenuhnya dan menerima sanksi yang dijatuhkan oleh Universitas Indonesia kepada saya.

Jakarta, Juli 2010



Her Ovita Trianggono Iriawan

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Her Ovita Trianggono Iriawan

NPM : 0706306195

Tanda Tangan : 

Tanggal : 30-07-2010

HALAMAN PENGESAHAN

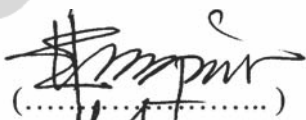
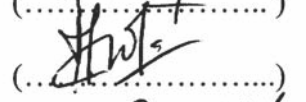
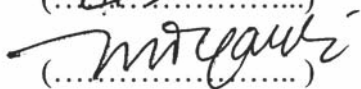
Tesis ini diajukan oleh:

Nama : Her Ovita Trianggono Iriawan
NPM : 0706306195
Program Studi : Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik
Kekhususan : Ekonomi Keuangan Negara dan Daerah
Judul Tesis : Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
Di KPP Pratama Jakarta Gambir Empat

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Ekonomi pada Program Studi Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ir. Hania Rahma, M.Si.
Penguji : Dr. Andi Fahmi Lubis
Penguji : Widyanti Soetjipto, M.Sc.


(.....)

(.....)

(.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : Juli 2010

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirrobbil'alamin, segala puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah Subhanallahu Wata'ala atas segala ridho dan rahmat-Nya. Hanya karena kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Shalawat dan salam saya panjatkan kepada Rasulullah Muhammad Sallallahu 'Alaihi Wassallam beserta umatnya.

Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Ekonomi, Program Studi Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik pada Fakultas Ekonomi Indonesia. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak, dimulai dari masa perkuliahan sampai dengan penyusunan tesis ini, maka segala hambatan yang penulis hadapi akan sulit untuk dilewati. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Arindra A. Zainal, Ph.D, selaku Ketua Program Studi Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik
2. Bapak Dr. Andi Fahmi, selaku Sekretaris Program Studi Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik
3. Ibu Ir. Hania Rahma, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, motivasi, tanggung jawab, dorongan, dan ilmunya bagi penulis untuk menyelesaikan tesis ini dengan baik dan tepat waktu.
4. Mamaku Ir. Sri Kadarti, MS. Yang telah memberikan dorongan dan doanya untuk menyelesaikan tesis ini.
5. Kedua Bapak dan Ibu Mertua, yang tidak henti-hentinya memberikan do'a dan dukungan moral selama penulis menempuh studi ini.
6. Istriku tercinta Dahlia Risma Indah, S.T., dan anakku Revan Ringgo Ramadhan yang selalu memberikan do'a, semangat, dan dukungan selama penulis menempuh studi ini.

7. Dosen-dosen Program Studi Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik yang telah memberikan ilmu-ilmunya yang Insya Allah bermanfaat bagi penulis.
8. Para pegawai administrasi dan perpustakaan Program Studi Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik khususnya Mas Trimana, Mas Dedy, Mbak Irma dan Ibu Siti yang selalu sabar dan siap direpotin mahasiswa.
9. Teman-teman seperjuangan angkatan XVIII kelas Reguler Salemba Sore (Mas Agung, Pak Hajid, Mas Arif, Mas Narto, Mas Rory, Mbak Zamrud, Mbak Ditta, Bu Erlina dan teman-teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu) yang telah membantu penulis dalam proses belajar bersama.
10. Bapak Yond Rizal, Ak., M.A., Ph.D., selaku Kepala KPP Pratama Jakarta Gambir Empat yang telah memberikan izin penelitian.
11. Bapak Harry Tatak Widjoko, S.Hut., M.M., selaku Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, yang telah membantu penulis membuat model kepatuhan pajak.
12. Teman-teman *Account Representative* dan Fungsional Pemeriksa Pajak di KPP Pratama Jakarta Gambir Empat atas bantuan, kerjasama, dan toleransinya kepada penulis.
13. Semua pihak yang turut serta membantu dalam penyelesaian tesis ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Semoga Allah Subhanallahu Wata'ala memberikan ridho dan rahmat-Nya kepada kita semua. Penulis berharap semoga ilmu yang diperoleh penulis selama masa studi dan tesis ini dapat bermanfaat bagi diri pribadi dan masyarakat, serta berguna bagi ilmu pengetahuan. Amin.

Jakarta, Juli 2010

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Her Ovita Trianggono Iriawan
NPM : 0706306195
Program Studi : Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik
Kekhususan : Ekonomi Keuangan Negara dan Daerah
Fakultas : Ekonomi
Jenis Karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif** (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

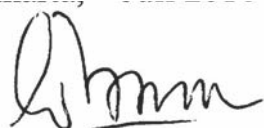
Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Jakarta Gambir Empat.

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : Juli 2010

Yang menyatakan



Her Ovita Trianggono Iriawan

ABSTRAK

Nama : Her Ovita Trianggono Iriawan
Program Studi : Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik
Judul Tesis : Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di
KPP Pratama Jakarta Gambir Empat.

Penelitian ini bertujuan menganalisis model kepatuhan pajak yang diterapkan dan pengaruh pelayanan prima terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Gambir Empat. Metode analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dan modelnya diukur dengan *Second Order Confirmatory Factor Analysis* (2ndCFA). Data penelitian berupa jawaban kuesioner dari Wajib Pajak atas pelayanan dan kepatuhan. Hasil pengolahan data dengan menggunakan software LISREL 8.7 menunjukkan bahwa pelayanan prima berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, dan *emphaty*, sedangkan dimensi *audit administration* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan dalam konteks pelayanan prima. Dari hasil pengolahan data ternyata indikator terbesar adalah keadilan dalam pelayanan, hal ini menunjukkan bahwa perlakuan adil menjadi sesuatu yang penting terutama berkaitan dengan layanan unggulan yang telah ditetapkan.

Kata kunci:

Pelayanan prima, kepatuhan pajak, Wajib Pajak, *structural equation modeling* (SEM)

ABSTRACT

*Name : Her Ovita Trianggono Iriawan
Study Program : Master Planning and Public Policy
Title : Influence of Excellent Service To The Taxpayer Compliance
in Jakarta Gambir Empat Tax Office.*

This study aims to analyze the tax compliance model adopted and the influence of excellent service to taxpayers' compliance in Jakarta Gambir Empat Tax Office. The analytical method used is Structural Equation Modeling (SEM) and the model was measured with the Second Order Confirmatory Factor Analysis (2ndCFA). Research data in the form of answers to questionnaires from the taxpayer service and compliance. Results of data processing by using LISREL 8.7 software showed that excellent service affect taxpayers' compliance with the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, tangible, and emphaty, while the dimensions of the audit administration no significant effect on compliance in the context of excellent service. From the data processing was the biggest indicator is the justice in the services, this suggests that fair treatment is especially important to be something related to superior service has been determined.

Key Words:

Excellent service, tax compliance, taxpayers, structural equation modeling (SEM)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH ..	vii
ABSTRAK/ <i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
2. KERANGKA PEMIKIRAN ANALISIS	7
2.1. Tinjauan Teori	7
2.1.1. Pelayanan Prima.....	7
2.1.2. Administrasi Perpajakan.....	8
2.1.3. Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.4. Standar Pelayanan	11
2.1.5. Kepatuhan Wajib Pajak	12
2.1.6. <i>Structural Equation Modeling</i>	19
2.1.6.1. Konsep <i>Structural Equation Modeling</i>	20
2.1.6.2. Prosedur <i>Structural Equation Modeling</i>	22
2.1.6.3. Model Pengukuran	24
2.1.6.4. Uji Kecocokan.....	25
2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya.....	29
2.3. Kerangka Berpikir Pemecahan Masalah	31
2.4. Hipotesis Penelitian	32
3. GAMBARAN UMUM KPP PRATAMA JAKARTA GAMBIR EMPAT .	33
3.1. Sejarah Kantor	33
3.2. Struktur Organisasi.....	33
3.3. Tugas dan Fungsi KPP	34
3.4. Wilayah Kerja dan Struktur Wajib Pajak	35
3.5. Sarana dan Prasarana Penunjang Pelayanan Prima	35
3.6. Tiga Pilar Proses Bisnis	36
3.6.1. Pilar Pelayanan.....	36
3.6.2. Pilar Penyuluhan	38
3.6.3. Pilar Pengawasan	39

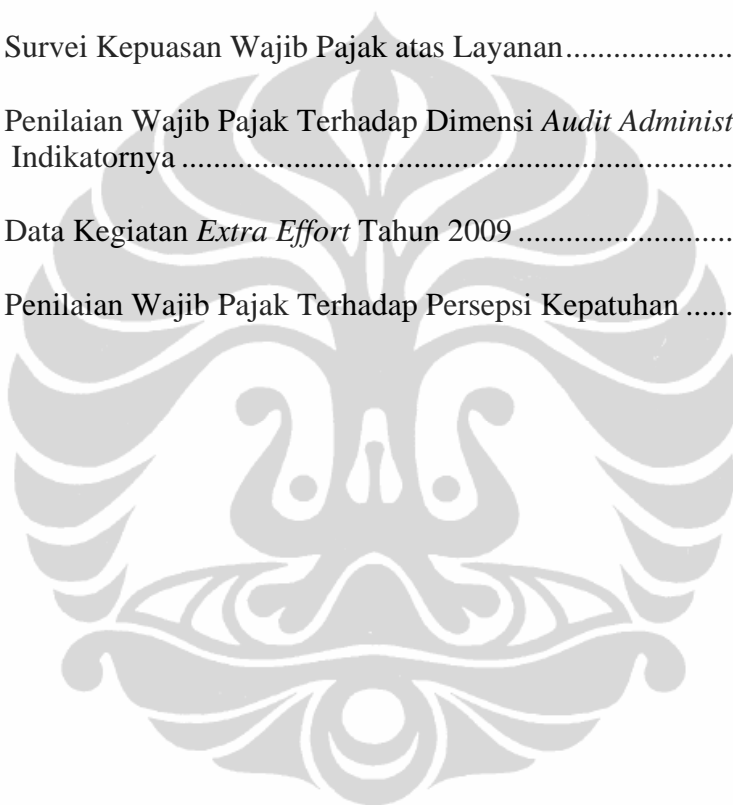
4. METODE PENELITIAN	42
4.1. Pendekatan Penelitian.....	42
4.2. Model yang Digunakan: <i>Structural Equation Modeling</i>	42
4.3. Jenis dan Sumber Data	45
4.4. Populasi dan Pemilihan Sampel	45
4.5. Variabel yang Digunakan dan Definisi Operasional.....	47
4.6. Teknik Pengumpulan Data	49
4.7. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	50
5 HASIL DAN PEMBAHASAN	51
5.1. Karakteristik Responden	51
5.2. Model Kepatuhan Pajak	52
5.3. Analisis Hasil Penelitian	58
6. KESIMPULAN DAN SARAN	74
6.1. Kesimpulan	74
6.2. Saran.....	75
6.3. Keterbatasan Penelitian.....	76
DAFTAR REFERENSI	77
LAMPIRAN	81



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Peranan Pajak dalam Penerimaan Dalam Negeri Tahun 2001 s.d. tahun 2008	1
Tabel 1.2.	Perbandingan Penerimaan Perpajakan dan Produk Domestik Bruto Indonesia Tahun 2001 - 2008.....	2
Tabel 2.1.	Perbandingan ukuran-ukuran <i>Goodness of Fit Indices</i> (GOFI)	26
Tabel 2.2.	Ikhtisar Penelitian Sebelumnya tentang Variabel yang mempengaruhi Kepatuhan Pajak.....	29
Tabel 3.	Standar Waktu Layanan Unggulan KPP Pratama Jakarta Gambir Empat	37
Tabel 4.	Dimensi Pelayanan Prima terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	47
Tabel 5.1.	Data Responden Berdasarkan Jenis Usaha	51
Tabel 5.2.	Persentase Kepatuhan Wajib Pajak Responden atas pelaporan SPT Masa PPh dan PPN Tahun 2009 serta SPT Tahunan PPh Tahun 2008.....	52
Tabel 5.3.	Rekapitulasi Model Kepatuhan Wajib Pajak Badan dan Orang Pribadi Tahun Pajak 2007 – 2008	55
Tabel 5.4	Rincian Wajib Pajak di Zona 9 Tahun Pajak 2008	56
Tabel 5.5.	Data Pelaporan SPT Tahunan PPh Tahun Pajak 2007-2009	57
Tabel 5.6.	Realisasi Penerimaan Pajak KPP Pratama Jakarta Gambir Empat Tahun 2006-2009	58
Tabel 5.7.	Nilai GOFI <i>Full Model</i> Kepatuhan Pajak	60
Tabel 5.8.	Nilai GOFI <i>Full Model</i> Kepatuhan Pajak Setelah Modifikasi.....	61
Tabel 5.9.	Hasil Model Struktural dan Model Pengukuran	62
Tabel 5.10.	Ikhtisar Koefisien parameter dan nilai-t model struktural kepatuhan	64
Tabel 5.11	Penilaian Wajib Pajak Terhadap Dimensi <i>Tangible</i> dan Indikatornya	65

Tabel 5.12	Penilaian Wajib Pajak Terhadap Dimensi <i>Reliability</i> dan Indikatornya	66
Tabel 5.13.	Penilaian Wajib Pajak Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i> dan Indikatornya	67
Tabel 5.14	Penilaian Wajib Pajak Terhadap Dimensi <i>Assurance</i> dan Indikatornya	68
Tabel 5.15.	Penilaian Wajib Pajak Terhadap Dimensi <i>Emphaty</i> dan Indikatornya	69
Tabel 5.16.	Survei Kepuasan Wajib Pajak atas Layanan.....	70
Tabel 5.17	Penilaian Wajib Pajak Terhadap Dimensi <i>Audit Administration</i> dan Indikatornya	70
Tabel 5.18.	Data Kegiatan <i>Extra Effort</i> Tahun 2009	72
Tabel 5.19	Penilaian Wajib Pajak Terhadap Persepsi Kepatuhan	73



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Modifikasi <i>Tax Compliance model Fisher</i>	14
Gambar 2.2.	Model Kepatuhan dari ATO	17
Gambar 2.3.	Kerangka Berpikir.....	31
Gambar 3.	Struktur Organisasi KPP Pratama	34
Gambar 4	Model Pelayanan Prima terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan <i>Structural Equation Modeling</i>	44
Gambar 5.1.	Model Kepatuhan Pajak KPP Gambir Empat	53
Gambar 5.2.	Model Kepatuhan Wajib Pajak Badan.....	54
Gambar 5.3.	Model Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	55
Gambar 5.4.	Diagram Lintasan <i>Full Model</i> Kepatuhan Pajak (<i>Standard Solution</i>).....	59
Gambar 5.5.	Diagram Lintasan <i>Full Model</i> Kepatuhan Pajak (<i>Standard Solution</i>) Setelah Modifikasi.....	61
Gambar 5.6.	Diagram Lintasan Kepatuhan Pajak (<i>t-value</i>).....	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Ikhtisar Prosedur SEM	81
Lampiran 2	: Uji Asumsi Statistik	82
Lampiran 3	: Analisis Model Pengukuran	89
Lampiran 4	: Tabulasi Jawaban Responden	93

