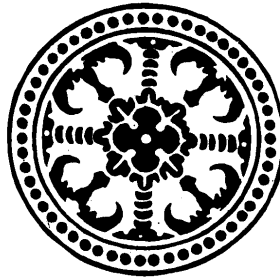


**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN
TINGKAT KEPATUHAN PELAPORAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
DENPASAR SELATAN TAHUN 2009**



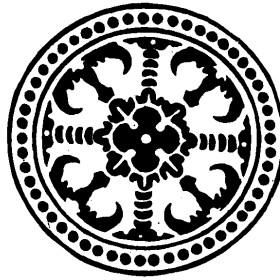
OLEH :

IDA AYU RATIH KUMALA DEWI

NIM : 0615351187

**PROGRAM EKSTENSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS UDAYANA
DENPASAR
2010**

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN
TINGKAT KEPATUHAN PELAPORAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
DENPASAR SELATAN TAHUN 2009**



OLEH :

IDA AYU RATIH KUMALA DEWI

NIM : 0615351187

**Skripsi ini ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada
Program Ekstensi Fakultas Ekonomi
Universitas Udayana
Denpasar
2010**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji oleh tim penguji dan disetujui oleh Pembimbing, serta diuji pada tanggal : 15 Juli 2010

Tim Penguji : Tanda Tangan

1. Ketua : Dra. Ni Ketut Lely A. Merkusiwati, MSi., Ak.

2. Sekretaris : I Ketut Jati, SE., MSi., Ak.

3. Anggota : Drs. Putu Ardhana, M. Par

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi

Pembimbing

Dr. Made Gede Wirakusuma, SE., MSi.
NIP: 19651121 999 253 1004

Dra. Ni Ketut Lely A, Merkusiwati, MSi., Ak.
NIP: 19661107 199203 2001

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan anugerah-Nya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi yang berjudul “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Selatan” ini ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Ekstensi Fakultas Ekonomi Universitas Udayana, Denpasar.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan berhasil tanpa bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak yang telah meluangkan waktunya dalam penyusunan skripsi ini. Dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Ramantha, SE., MM., Ak., CPA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
2. Bapak Dr. I Nyoman Mahaendra Yasa, SE., MSi, selaku Pembantu Dekan I Fakultas Ekonomi, Universitas Udayana.
3. Bapak Dr. Made Gede Wirakusuma, SE., MSi, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Udayana dan Ibu Dr. Ni Ketut Rasmini, SE., Ak., MSi, selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Udayana.
4. Dra. Ni Ketut Lely A, Merkusiwati, M.Si. Ak., selaku dosen pembimbing yang telah memberi waktu, bimbingan, masukan, serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Ibu Maria M. Ratna Sari, SE., Ak. M.Si., selaku Pembimbing Akademis selama menempuh kuliah di Fakultas Ekonomi Udayana.
6. Bapak Drs. I Ketut Mustanda, MM, selaku Ketua Program Ekstensi Fakultas Ekonomi Udayana.
7. Bapak Nyoman Nurcahya, SE., MM, yang telah membantu memberikan arahan dan penjelasan dalam bidang statistik.
8. Bapak I Made Artha Wibawa, SE., MM, yang telah membantu memberikan arahan dan penjelasan dalam bidang statistik.
9. Bapak Ida Bagus Surya Astawa, Bagian Data pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Selatan yang telah memberikan data dalam penyusunan skripsi ini.
10. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan doa, dukungan, motivasi serta fasilitas selama masa perkuliahan hingga terselesainya skripsi ini.
11. Teman-teman yang banyak memberikan dukungan, masukan dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan yang disebabkan karena keterbatasan kemampuan serta pengalaman penulis. Namun demikian skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi yang berkepentingan.

Denpasar, Juli 2010

Penulis

Judul : Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Selatan
Nama : Ida Ayu Ratih Kumala Dewi
NIM : 0615351187

ABSTRAK

Sistem *self assessment* dalam pemungutan pajak di Indonesia menuntut adanya kesadaran dan kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan penerimaan dari sektor pajak. Perkembangan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dapat dilihat dari jumlah Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilaporkan dibandingkan dengan jumlah wajib pajak terdaftar. Hal ini seiring dengan peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji adakah hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

Variabel kualitas pelayanan meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung. Variabel kepatuhan pelaporan diperoleh dari jumlah Surat Pemberitahuan (SPT) Masa PPh Pasal 25 dan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi yang dilaporkan tepat waktu selama tahun 2009. Responden penelitian sebanyak seratus wajib pajak orang pribadi. Untuk memecahkan masalah, digunakan teknik analisis *Pearson Product Moment Correlation*.

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepatuhan pelaporan wajib pajak pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur, yang ditunjukkan dengan koefisien korelasi sebesar 0,610. Artinya semakin baik kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan pelaporan wajib pajak.

DAFTAR ISI

Halaman

JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK... ..	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
1.3 Sistematika Penulisan	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Pengertian Pajak	13
2.1.2 Fungsi Pajak.....	14
2.1.3 Cara Pemungutan Pajak	14
2.1.4 Sistem Pemungutan Pajak.....	15
2.1.5 Subjek Pajak.....	16
2.1.6 Wajib Pajak.....	17
2.1.7 Surat Pemberitahuan (SPT).....	18
2.1.8 Pelayanan	20
2.1.9 Fasilitas Pelayanan	24
2.1.10 Kepatuhan Perpajakan.....	27
2.1.11 Teori Kepatuhan Wajib Pajak.....	31
2.1.12 Wajib pajak Efektif dan Non Efektif	32
2.2 Pembahasan Hasil Penelitian Sebelumnya	33
2.3 Hipotesis	35
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Lokasi Penelitian	36
3.2 Objek Penelitian	36
3.3 Identifikasi Variabel	36
3.4 Definisi Operasional Variabel	37
3.5 Jenis dan Sumber Data	40
3.6 Metode Penentuan Sampel	41
3.7 Metode Pengumpulan Data	42
3.8 Instrumen Penelitian.....	43
3.9 Teknik Analisis Data.....	46

BAB IV	PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
4.1	Gambaran Objek Penelitian.....	49
4.1.1	Sejarah Berdirinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Selatan.....	49
4.1.2	Struktur Organisasi	51
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	58
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	58
4.2.2	Deskripsi Data Penelitian.....	59
4.2.3	Hubungan Korelasional Variabel.....	77
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Simpulan.....	80
5.2	Saran	80

DAFTAR RUJUKAN

Lampiran

DAFTAR TABEL

No	Tabel	Halaman
1.1	Kontribusi Penerimaan Pajak di Indonesia terhadap Penerimaan Dalam Negeri tahun 2000 – 2006 (miliar rupiah).....	2
1.2	Perbandingan Kontribusi Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Pajak Nasional di Beberapa Negara.....	5
1.3	Laporan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi yang Masuk dari Tahun 2007-2009 pada KPP Pratama Denpasar Selatan.....	8
3.1	Alternatif Jawaban Responden dan Skor Penilaian.....	44
4.1	Data Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	60
4.2	Tabulasi Rata-rata Skor Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan.....	61
4.3	Data Statistik Deskriptif Variabel Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak.....	67
4.4	Sebaran Butir Pertanyaan Kualitas Pelayanan.....	68
4.5	Total Pemberian Nilai dari Reponden atas Indikator Keandalan.....	69
4.6	Total Pemberian Nilai dari Reponden atas Indikator Daya Tanggap.....	71
4.7	Total Pemberian Nilai dari Reponden atas Indikator Jaminan.....	72
4.8	Total Pemberian Nilai dari Reponden atas Indikator Empati.....	73
4.9	Total Pemberian Nilai dari Reponden atas Indikator Bukti Langsung.....	75
4.10	Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi dan SPT Masa PPh Pasal 25.....	76
4.11	Perhitungan Koefisien <i>Pearson Product Moment Correlation</i> Hasil Pengolahan SPSS 17.0.....	78

DAFTAR GAMBAR

No	Gambar	Halaman
4.1	Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Selatan.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

No	Lampiran	Halaman
1	Daftar Pertanyaan	1
2	Kisi-kisi Kuesioner	2
3	Data Validitas Reliabilitas Kuesioner Kualitas Pelayanan	5
4	Data Kalibrasi Penilaian Terhadap Kualitas Pelayanan	6
5	Data Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi	9