

PENGARUH PENGETAHUAN DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP MOTIVASI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI UNTUK MEMENUHI KEWAJIBAN PAJAK

(Studi Kasus di KPP Pratama Pabean Cantian Surabaya)



OLEH:
CHAN SIU SHIEN
3203012057

JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2016

**PENGARUH PENGETAHUAN DAN KUALITAS
PELAYANAN PAJAK TERHADAP MOTIVASI WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI UNTUK MEMENUHI
KEWAJIBAN PAJAK**
(Studi Kasus di KPP Pratama Pabean Cantian Surabaya)

SKRIPSI
Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi
Jurusan Akuntansi

OLEH:
CHAN SIU SHIEN
3203012057
JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS

JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2016

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH dan
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : CHAN SIU SHIEN

NRP : 3203012057

Judul Skripsi :Pengaruh Pengetahuan dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Untuk Memenuhi Kewajiban Pajak (Studi Kasus di KPP Pratama Pabean Cantian Surabaya).

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 11 Juli 2016

Yang menyatakan



HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

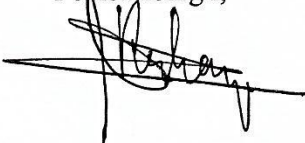
PENGARUH PENGETAHUAN DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP MOTIVASI WAJIB PAJAK UNTUK MEMENUHI KEWAJIBAN PAJAK

(Studi Kasus di KPP Pratama Pabean Cantian Surabaya)

Oleh:
CHAN SIU SHIEN
3203012097

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



Dr. Mudjilah Rahayu, MM
Tanggal: 8 Juni 2016

Pembimbing II,

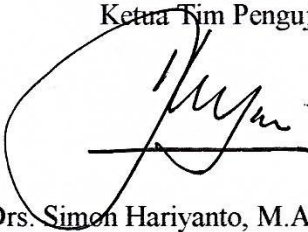


Irene Natalia, SE., M.Sc., AK
Tanggal: 1 Juli 2016

HALAMAN PENGESAHAN


Skripsi yang ditulis oleh: Chan Siu Shien NRP 3203012057
Telah diuji pada tanggal 12 Agustus 2016 dan dinyatakan lulus oleh
Tim Penguji


Ketua Tim Penguji:



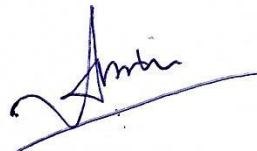
Drs. Simon Hariyanto, M.Ak.,Ak.,QIA

Mengetahui:



Dekan,

Dr. Lodovicus Lasdi, MM.
NIK 321.99.0370

Ketua Jurusan,



Ariston Oki Esa, SE., MA.,CPA.,Ak.,CA
NIK 321.03.0566

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yesus Kristus atas segala rahmat dan berkat yang diberikan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh Pengetahuan dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Untuk Memenuhi Kewajiban Pajak (Studi Kasus di KPP Pratama Pabean Cantian Surabaya). Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca maupun penelitian di masa yang akan datang.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bimbingan, pengarahan, dorongan, serta doa yang telah diberikan mulai dari awal penulisan hingga diselesaikannya skripsi ini, kepada:

1. Dr. Lodovicus Lasdi, MM., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ariston Oki Esa, SE., MA., BAP., Ak, selaku Ketua Jurusan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
3. Dr. Mudjilah Rahayu, MM, selaku Dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran serta memberikan banyak saran dan nasehat untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Irene Natalia, SE., M.Sc.,AK, selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran serta memberikan

5. banyak saran dan nasehat untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen, serta seluruh staff Fakultas Bisnis Jurusan Akuntansi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya atas segala bimbingan dan ilmu pengetahuan yang telah diberikan selama perkuliahan.
7. Keluarga tercinta, Papa, Mama, Kakak dan Kakek yang selalu memberikan semangat dan doa.
8. Sahabat-sahabat yang selalu memberikan semangat dan dukungan (Grace Novianti, Shellyna Gunawan, Evelyn Nugraha, Stefanny Djari, Dessy Natalia), serta teman-teman lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menerima segala kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Surabaya, Juli 2016

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Sistematika Penelitian	7
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Landasan Teori	13
2.3. Pengembangan Hipotesis	29

2.4. Model Analisis	33
BAB 3. METODE PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian	34
3.2. Identifikasi Variabel, Definisi Operasional, dan Pengukuran Variabel.....	34
3.3. Jenis dan Sumber Data	35
3.4. Alat dan Metode Pengumpulan Data	36
3.5. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	37
3.6. Teknik Analisis Data	38
BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Objek Penelitian	43
4.2. Statistik Deskripsi Responden	45
4.3. Deskripsi Data	46
4.4. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	50
4.5. Analisis Data	55
4.6. Pembahasan	64
BAB 5. SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	
5.1. Simpulan	69
5.2. Keterbatasan	70
5.3. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1. Skor Jawaban Responden.	36
Tabel 4.1. Jumlah WPOP dan Penyampaian SPT PPh tahun 2008- 2015.....	45
Tabel 4.2. Tingkat Pengembalian Kuesioner	46
Tabel 4.3. Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.4. Usia	47
Tabel 4.5 Tingkat Pendidikan.....	48
Tabel 4.6. Status.....	48
Tabel 4.7. Pekerjaan.....	49
Tabel 4.8. Lama Memiliki NPWP.....	50
Tabel 4.9. Statistik Deskriptif Variabel Pengetahuan	50
Tabel 4.10. Statistik Deskriptif Variabel Pelayanan... ..	52
Tabel 4.11. Statistik Deskriptif Variabel Motivasi	54
Tabel 4.12. Hasil Uji Validitas Variabel Pengetahuan.....	55
Tabel 4.13. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	56
Tabel 4.14. Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi.....	57
Tabel 4.15. Hasil Uji Reliabilitas.....	58
Tabel 4.16. Hasil Uji Multikoleneritas.....	59
Tabel 4.17. <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	61
Tabel 4.18. Hasil Analisis Regresi.....	62
Tabel 4.19. Hasil Uji Hipotesis.....	63
Tabel 4.20. Hasil Uji F.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Analisis	33
Gambar 4.1. Hasil Uji Heteroskedastisitas	60
Gambar 4.2. Hasil Uji Normaliitas	60

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Riset Penelitian
- Lampiran 2. Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 3. Statistik Deskriptif
- Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas
- Lampiran 5. Hasil Pengujian Statistik

ABSTRAK

Motivasi adalah ketersediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi ke arah tujuan-tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi sesuatu kebutuhan individual. Motivasi membayar pajak dipengaruhi oleh pengetahuan dan kualitas pelayanan pajak. Oleh karena itu tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pengetahuan tentang pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap motivasi Wajib Pajak dalam membayar pajak. Penelitian ini menggunakan 103 sampel wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Pabean Cantian Surabaya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dengan cara *purposive sampling* yaitu dengan membagikan kuisioner kepada wajib pajak yang sudah terdaftar di KPP Pratama Pabean Cantian Surabaya. Berdasarkan uji regresi linear berganda, pengetahuan tidak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi. Sebab karakteristik responden yang berbeda-beda tentang sudut pandang pentingnya pengetahuan dalam hal membayar pajak sehingga akan mempengaruhi hasil dan opini wajib pajak mengenai pengetahuan. Selain itu, kualitas pelayanan pajak terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi untuk membayar pajak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar, sebab merasa dihargai dan diperhatikan sebagai wajib pajak.

Kata kunci: pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak, motivasi membayar pajak.

ABSTRACT

Motivation is the availability to issue a high level of effort toward organizational goals, conditioned by the effort's ability to meet the individual needs something. The motivation to pay taxes is affected by the knowledge and the quality of tax services. Therefore the aim of this study to determine the effect of knowledge about taxes and the quality of tax services to motivate taxpayers to pay taxes. This study uses a sample of 103 taxpayers registered in the KPP Pratama Pabean Cantian Surabaya. The sampling technique used by purposive sampling by distributing questionnaires to taxpayers who are already registered on KPP Pratama Pabean Cantian Surabaya. Based on the multiple linear regression tests, knowledge has no effect on the motivation of individual taxpayers. Because the characteristics of respondents varying viewpoints on the importance of knowledge in terms of paying taxes so as to affect the results and opinions taxpayers about knowledge. Other than that. quality of service tax on the motivation of an individual taxpayer to pay the tax effect on the motivation of the taxpayer to pay, because the feel valued and cared for as a taxpayer.

Keywords: *tax knowledge, the quality of tax services, the motivation to pay taxes.*