



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BUDAYA
ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK SERTA
IMPLIKASINYA TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK**

**(STUDI KASUS DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
JAKARTA SETIABUDI SATU)**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister
Manajemen**

BONO IMAN PRANOTO

1430921031

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER MANAJEMEN**

2015



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BUDAYA
ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK SERTA
IMPLIKASINYA TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK
(STUDI KASUS DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
JAKARTA SETIABUDI SATU)**

TESIS

BONO IMAN PRANOTO

1430921031

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER MANAJEMEN
2015**

PERNYATAAN ORISINILITAS

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

Nama : Bono Iman Pranoto

NRP : 143.0921.031

Tanggal : 8 Juli 2015

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 8 Juli 2015

Yang menvatakan,



(Bono Iman Pranoto)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Bono Iman Pranoto
NRP : 143.0921.031
Program Studi : Magister Manajemen

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Serta Implikasinya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”

(Studi Kasus Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Setiabudi Satu).

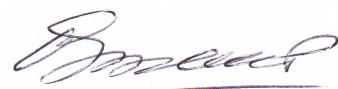
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 8 Juli 2015

Yang menyatakan,




(Bono Iman Pranoto)

PENGESAHAN

Tesis diajukan oleh :
Nama : Bono Iman Pranoto
NRP : 143.0921.031
Program Studi : Magister Manajemen
Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Budaya Organisasi
Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Serta Implikasinya
Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta
Setiabudi Satu

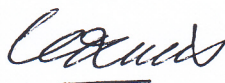
Telah berhasil dipertahankan dihadapan Penguji dan Pembimbing serta telah diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Pascasarjana, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.



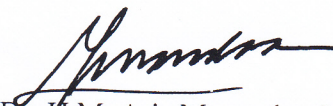
Dr. Ir. Adella Hotnyda Siregar, M.Si
Ketua Penguji



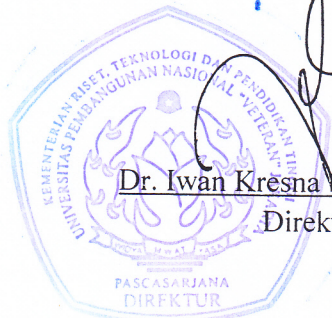
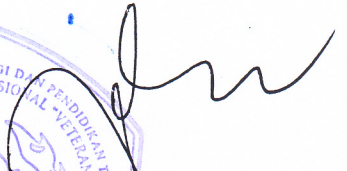
Dr. JP. Sitanggang
Penguji I



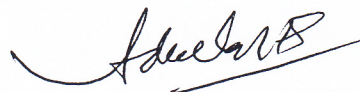
Dr. Erwansyah Sjarief, MBA, M.Si
Penguji II



Dr. H.M. Aris Munandar, MPA
Penguji III



Dr. Iwan Kresna Setiadi, SE, MM
Direktur



Dr. Ir. Adella Hotnyda Siregar, M.Si
Ka. Prodi

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 31 Juli 2015

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Serta Implikasinya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Bono Iman Pranoto

Abstrak

Penelitian ini dilakukan karena Direktorat Jenderal Pajak sebagai institusi pemerintah yang memiliki tugas untuk menghimpun dana masyarakat melalui Pajak sangat tergantung dari setoran pajak yang dibayarkan oleh Wajib Pajak. Sehingga Direktorat Jenderal Pajak harus memberikan semua yang terbaik agar Wajib Pajak dapat menyampaikan kewajiban perpajakannya secara benar dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Serta Implikasinya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Metode penelitian yang digunakan adalah melalui kuesioner terhadap sampel pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Setiabudi Satu yang berjumlah 60 Orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masing-Masing variable Kualitas pelayanan (X_1), Budaya Organisasi(X_2) dan Kepuasan Wajib Pajak (X_3) sebagai variable bebas berhubungan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Sebagai variable terikat. Hasil penelitian juga menunjukkan Kualitas Pelayanan, Budaya Organisasi dan Kepuasan Wajib Pajak berhubungan signifikan secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib pajak Disarankan kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Setiabudi Satu agar semakin meningkatkan segala sesuatu yang berhubungan dengan Kepatuhan Wajib Pajak dan pada akhirnya akan tercapai penerimaan pajak yang telah ditetapkan.

Kata Kunci : Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Budaya Organisasi, Kepuasan Wajib Pajak

***The Effect of Service Quality And Corporate Culture Toward Tax Payer Satisfaction and The Implication Toward Taxpayer Compliance
(Case Study At Setiabudi Satu Tax Office)***

Bono Iman Pranoto

Abstract

This study is conducted because Directorate General of Taxes has a duty to collect tax from people depend on deposit of tax who paid from Taxpayer. So Directorate General of Taxes has gives the best in order Taxpayer could give their obligation in taxation as a true and according to regulation . The purpose of this study was to analyze “The Effect of Service Quality And Corporate Culture Toward Taxpayer Satisfaction and The Implication Toward Taxpayer Compliance. Questionnaire is utilized as a research method in this study, which is collected from 60 sample of Taxpayer at Setiabudi Satu Tax Office. The result of this research showing that each variable of Service Quality (X_1), Corporate Culture (X_2), and Taxpayer Satisfaction (X_3) as the independent variables is significantly related to Taxpayer Compliance (Y) as the dependent variable. It also reveals that Service Quality (X_1), Corporate Culture (X_2), and Taxpayer Satisfaction (X_3) are simultaneously and significantly connected to Taxpayer Compliance (Y). Suggested to Setiabudi Satu Tax Office in order to increase all the things connecting with Taxpayer Compliance, and finally the target of tax revenue will reached.

***Keyword : Taxpayer Compliance, Service Quality, Corporate Cultur
Taxpayer Satisfaction***

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala karunia Nya sehingga tesis ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih dalam penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Serta Implikasinya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (studi kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Setiabudi Satu). Terima kasih penulis ucapkan kepada Bapak Dr.Erwansyah Sjarief, MBA, Msi dan Bapak Dr.Aris Munandar, MPA selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan banyak memberikan saran yang sangat bermanfaat.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Bapak Prof. Dr. Ir. Eddy Sumarno Sirad, M.Sc, Rektor UPN“Veteran” Jakarta yang memberikan kesempatan pada penulis untuk menempuh studi di Program Pascasarjana UPN “Veteran” Jakarta.

Ucapan terimakasih disampaikan kepada Bapak Dr.Iwan Kresna Setiadi, SE, MM, Direktur Program Pascasarjana UPN “Veteran” Jakarta yang telah memberikan dorongan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan studi.

Ucapan terimakasih disampaikan kepada Ibu Dr.Ir.Adella Hotnyda Siregar, M.Si, Kepala Program Magister Manajemen Program Pascasarjana, yang memberikan bimbingan, masukan, arahan, sertas semangat dalam penyusunan tesis.

Ucapan terimakasih juga disampaikan kepada Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana UPN “Veteran” Jakarta yang telah memberikan pengetahuan Ilmu Magister Manajemen melalui kegiatan belajar mengajar dengan pemikiran analitis dan pengetahuan yang lebih baik. Juga kepada para staff administrasi Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana UPN “Veteran” Jakarta yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan Program Pascasarjana UPN “Veteran” Jakarta.

Disamping itu, ucapkan terima kasih juga disampaikan kepada yang tercinta Bapak (alm), Ibunda, istriku Ariani Candra, anakku Cynthia Fayyaza Briliani atas kasih sayang dan dorongan semangatnya sehingga dapat terselesaikannya tesis ini.

Ucapan terimakasih disampaikan kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Setiabudi Satu atas izinnya dan dukungan seluruh staffnya sehingga penulis dapat melakukan riset sampai dengan selesai.

Ucapan terimakasih juga disampaikan kepada teman-teman di angkatan 79 Magister Manajemen Program Pascasarjana UPN “Veteran” Jakarta yang selalu mendukung, memotivasi dan bekerja sama selama kuliah.

Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini yang tidak bias penulis sebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 8 Juli 2015

Penulis

Bono Iman Pranoto

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	i
PERNYATAAN ORISINILITAS.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang Masalah.....	1
I.2 Pembatasan Masalah.....	5
I.3 Perumusan Masalah.....	8
I.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	10
II.1 Hasil Penelitian yang Relevan.....	10
II.2 Kajian Teori.....	11
II.3 Model Penelitian.....	20
II.4 Rumusan Hipotesis.....	20
BAB III. METODE PENELITIAN.....	22
III.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	22
III.2 Desain Penelitian.....	22
III.3 Populasi dan Sampel.....	23
III.4 Instrumen Penelitian.....	24
III.5 Teknik Pengumpulan Data.....	35
III.6 Teknik Analisis Data.....	36
III.7 Hipotesis Statistik.....	40
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
IV.1 Deskripsi Data.....	42
IV.2 Pengujian Persyaratan Analisis.....	49
IV.3 Pengujian Hipotesis.....	59
IV.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	70
IV.4 Keterbatasan Penelitian.....	75

BAB V. SIMPULAN, IMPLIKASI MANAJERIAL DAN SARAN	77
V.1 Simpulan	77
V.2 Implikasi Manajerial	78
V.3 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	80
RIWAYAT HIDUP	81
LAMPIRAN	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Kisi-kisi Instrumen Kepatuhan Wajib Pajak.....	25
Tabel 2	Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak.....	26
Tabel 3	Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan	27
Tabel 4	Uji Validitas Kualitas Pelayanan	28
Tabel 5	Kisi-kisi Instrumen Budaya Organisasi	30
Tabel 6	Uji Validitas Budaya Organisasi.....	31
Tabel 7	Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Wajib Pajak.....	32
Tabel 8	Uji Validitas Kepuasan Wajib Pajak	34
Tabel 9	Skor Kelas Interval Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	43
Tabel 10	Skor Kelas Interval Variabel Kualitas Pelayanan.....	44
Tabel 11	Skor Kelas Interval Variabel Budaya Organisasi.....	46
Tabel 12	Skor Kelas Interval Variabel Kepuasan Wajib Pajak.....	47
Tabel 13	Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak	51
Tabel 14	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	51
Tabel 15	Hasil Uji Reliabilitas Budaya Organisasi	52
Tabel 16	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Wajib Pajak.....	52
Tabel 17	Pengujian Normalitas Kolmogorov-Sminov Y atas X_1	53
Tabel 18	Pengujian Normalitas Kolmogorov-Sminov Y atas X_2	54
Tabel 19	Pengujian Normalitas Kolmogorov-Sminov Y atas X_3	54
Tabel 20	Pengujian Normalitas Kolmogorov-Sminov X_3 atas X_1	55
Tabel 21	Pengujian Normalitas Kolmogorov-Sminov X_3 atas X_2	55
Tabel 22	Pengujian Homogenitas Y atas X_1	56
Tabel 23	Pengujian Homogenitas Y atas X_2	56
Tabel 24	Pengujian Homogenitas Y atas X_3	57
Tabel 25	Pengujian Homogenitas X_3 atas X_1	57
Tabel 26	Pengujian Homogenitas X_3 atas X_2	58
Tabel 27	Nilai R dan R <i>Square</i> Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan WP.....	59
Tabel 28	Interpretasi Koefisien Korelasi.....	59

Tabel 29	Anova Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan WP.....	60
Tabel 30	Regresi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan WP.....	60
Tabel 31	Nilai R dan R <i>Square</i> Budaya Organisasi Terhadap KepatuhaWP	61
Tabel 32	Anova Kualitas Pelayanani Terhadap Kepatuhan WP	62
Tabel 32	Anova Budaya Organisasi Terhadap Kepatuhan WP	62
Tabel 33	Regresi Budaya Organisasi Terhadap Kepatuhan WP.....	62
Tabel 34	Nilai R dan R <i>Square</i> Kepuasan Wajib Pajak Terhadap KepatuhanWP.....	63
Tabel 35	Anova Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan WP.....	64
Tabel 36	Regresi Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan WP	64
Tabel 37	Nilai R dan R <i>Square</i> Kualitas Pelayanan Thd Kepuasan WP.....	65
Tabel 38	Anova Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan WP	66
Tabel 39	Regresi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan WP.....	66
Tabel 40	Nilai R dan R <i>Square</i> Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan WP.....	67
Tabel 41	Anova Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan WP.....	68
Tabel 42	Regresi Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan WP.....	68
Tabel 43	Hasil Analisis Regresi Berganda.....	71
Tabel 44	Hasil Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Model Analisis Jalur Pengaruh Langsung Kualitas Pelayanan dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dan Kepatuhan Wajib Pajak.....	20
Gambar 2	Histogram Skor Penilaian Kepatuhan Wajib Pajak	44
Gambar 3	Histogram Skor Penilaian Kualitas Pelayanan	45
Gambar 4	Histogram Skor Penilaian Budaya Organisasi	47
Gambar 5	Histogram Skor Penilaian Kepuasan Wajib Pajak.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	82
Lampiran 2	Data Kuesioner	91
Lampiran 3	T Tabel,	101
Lampiran 4	F Tabel	102
Lampiran 5	R Tabel	103
Lampiran 6	Surat Izin Riset	104
Lampiran 7	Pemberian Izin Riset	105
Lampiran 8	Hasil Pengujian dengan SPSS	106