

**PENGARUH REFORMASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN
TERHADAP KINERJA PELAYANAN PERPAJAKAN
DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DI KPP PRATAMA YOGYAKARTA**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana

Ekonomi (S1)

Pada Program Studi Akuntansi

Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun oleh :

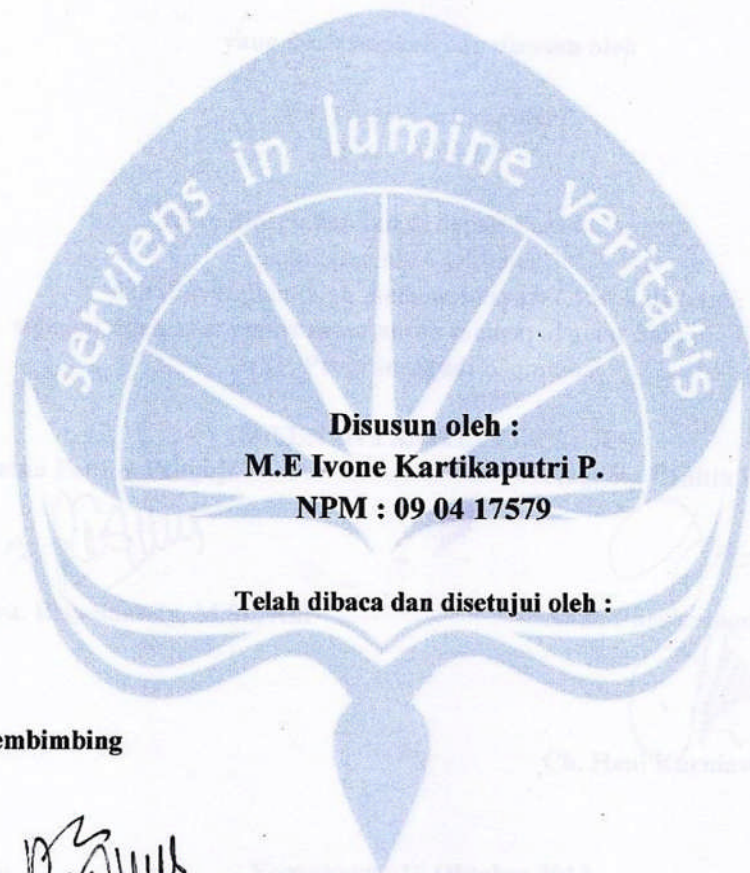
M.E Ivone Kartikaputri P.

NPM : 09 04 17579

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA,
AGUSTUS 2013**

Skripsi

**PENGARUH REFORMASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN
TERHADAP KINERJA PELAYANAN PERPAJAKAN
DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DI KPP PRATAMA YOGYAKARTA**



**Disusun oleh :
M.E Ivone Kartikaputri P.
NPM : 09 04 17579**

Telah dibaca dan disetujui oleh :

Pembimbing

Dra. Erly Suandy, M.Si., Akt

27 Agustus 2013

Skripsi

**PENGARUH REFORMASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN
TERHADAP KINERJA PELAYANAN PERPAJAKAN
DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DI KPP PRATAMA YOGYAKARTA**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

M.E Ivone Kartikaputri P.

NPM : 09 04 17579

telah dipertahankan di depan Panitia Penguji
pada tanggal 16 Oktober 2013
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima
sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi
(S1) Program Studi Akuntansi

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji

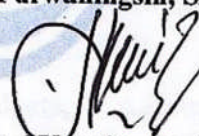


Dra. Erly Suandy, M.Si., Akt

Anggota Panitia Penguji



Anna Purwaningsih, SE., M.Si., Ak

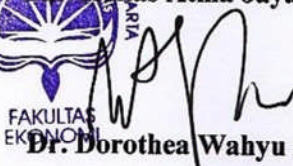


Ch. Heni Kurniawan, SE., M.Si.

Yogyakarta, 16 Oktober 2013

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Dr. Dorothea Wahyu Ariani, MT.

PERNYATAAN

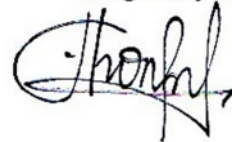
Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**PENGARUH REFORMASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN
TERHADAP KINERJA PELAYANAN PERPAJAKAN
DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DI KPP PRATAMA YOGYAKARTA**

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide-ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam karya tulis ini dalam bentuk catatan dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruh karya tulis ini, maka saya bersedia melepaskan semua keputusan dan gelar yang saya peroleh dan akan dikembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 27 Agustus 2013

Yang menyatakan



M.E Ivone Kartikaputri P.

Motto

“SUCCESS IS ABOUT CREATING BENEFIT FOR ALL AND ENJOYING THE PROCESS. IF YOU FOCUS ON THIS & ADOPT THIS DEFINITION, SUCCESS IS YOURS.”

- KELLY KIM

“TAKE UP ONE IDEA. MAKE THAT ONE IDEA YOUR LIFE — THINK OF IT, DREAM OF IT, LIVE ON THAT IDEA. LET THE BRAIN, MUSCLES, NERVES, EVERY PART OF YOUR BODY, BE FULL OF THAT IDEA, AND JUST LEAVE EVERY OTHER IDEA ALONE. THIS IS THE WAY TO SUCCESS.”

- SWAMI VIVEKANANDA

JANGANLAH HENDAKNYA KAMU KUATIR TENTANG APAPUN JUGA, TETAPI NYATAKANLAH DALAM SEGALA HAL KEINGINANMU KEPADA ALLAH, DALAM DOA DAN PERMOHONAN DENGAN UCAPAN SYUKUR.

- FILIPI 4 : 6

SERAHKANLAH SEGALA KEKUATIRANMU KEPADA-NYA, SEBAB IA YANG MEMELIHARA KAMU

- 1 PETRUS 5 : 7

*Skripsi ini saya buat dengan sepenuh hati,
untuk semua orang yang saya kasihi. . .*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan ke hadirat Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Kudus Maria, karena berkat rahmat dan kasihNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kinerja Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta” ini dengan baik.

Skripsi tersebut membahas mengenai reformasi administrasi perpajakan yang dilakukan Direktorat Jendral Pajak yang memiliki beberapa tujuan, diantaranya yaitu misi fiskal untuk menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efisiensi yang tinggi. Selain itu, reformasi administrasi perpajakan dilakukan dengan tujuan untuk mengoptimalkan kinerja pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak, Hal ini mengingat bahwa selama ini banyak sekali keluhan dari wajib pajak tentang rendahnya kinerja pelayanan perpajakan di KPP. Wajib pajak sering mengeluh adanya layanan yang berbelit, memakan waktu lama dan minimnya atensi dari para pegawai untuk membantu kesulitan wajib pajak. Keluhan-keluhan itu mendorong wajib pajak enggan berurusan dengan KPP, sehingga menyebabkan pula kepatuhan yang rendah.

Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat memperluas wawasan pembaca di bidang akuntansi perpajakan khususnya pada topik reformasi administrasi perpajakan. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya:

- 1) Dosen pembimbing **Ibu Dra. Erly Suandy, M.Si., Akt**, yang dengan sabar telah membimbing, memberikan saran dan motivasi kepada saya selama proses penulisan skripsi. Dan kepada dosen penguji **Ibu Anna Purwaningsih, SE., M.Si., Ak** dan **Bapak Ch. Heni Kurniawan, SE., MSi.**
- 2) Kepala Program Studi Akuntansi FE UAJY **Ibu Endang Raino Wiryono, SE., M.Si**, yang memberikan perhatian dan motivasi dalam penulisan skripsi ini, dan telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menjadi asisten laboratorium.
- 3) Kepala Laboratorium FE UAJY **Bapak H. Andre Purwanugraha, SE, MBA** yang telah memberikan motivasi kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini disela-sela kesibukan saya sebagai Asisten Laboratorium FE UAJY.
- 4) Seluruh Dosen FE Program Studi Akuntansi UAJY yang telah membimbing, dan membagikan ilmu nya selama proses perkuliahan. Dan juga seluruh karyawan bagian Tata Usaha FE UAJY yang telah membantu saya dalam menyiapkan skripsi ini, mulai dalam menyiapkan surat ijin penelitian, surat ijin penyebaran kuesioner dan sebagainya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
- 5) Pihak Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak DIY dan pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta, yang telah memberikan izin dan memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
- 6) Keluarga : Mama, Papa, Adek yang selama ini selalu meyakinkan dan memotivasi saya untuk terus semangat dalam menyelesaikan skripsi ini lewat

doa yang tidak pernah putus, dan juga kepada semua Saudara atas dukungan dan doanya.

- 7) Lusius Kharismawan Sindudisatra yang dengan sabar menemani dalam pencarian data, bertukar pikiran, dan selalu memotivasi dalam proses penulisan skripsi ini.
- 8) Untuk keluarga Bapak OJB. Ohim Sindudisatra : Papa dan Mama Kharis, Ci Ika, Ko Andrew, Ik Hanna, Tante Nensi, terima kasih atas perhatian, doa, dan motivasinya untuk saya.
- 9) Teman-teman kampus terdekat : Gita, Lana, Ira, Bella, Kak Erna, Yohana, Palupi, Metta, Juna, Thomas, Beni, Danang, Rinto, Benifo.
- 10) Teman-teman asisten laboratorium komputer FE UAJY : Putri, Dewi, Novi, Dhea, Helty, Dheta, Iip, Ryan, Bion, Adit, Tere, Desy, Ayu, Yeye, Lisa, Tegar, Hansen, Herbowo, Bobby, Anto, Konde, Tasha, Grace, Asty, Nana. Terima kasih untuk pengertian, perhatian, motivasi dan doa dari kalian semua.
We are a good team ! And I love you all !
- 11) Kakak-kakak angkatan 2008 : Kak Sely, Kak Redy, Kak Helena yang sudah memberikan motivasi dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
- 12) Teman-teman KKN Pedukuhan Blimbing: Atin, Ellen, Adrian, Christian, Okky, Aser, Wilfran.
- 13) Teman-teman HMPSA khususnya AAD : Vincent, Rudy, Bangkit, Lita, Sondang, Surti dan semua teman-teman AAD.

14) Teman-teman terdekat saat SMA : Xyanie, Ocha, Titha, Valent, Kak Citra.

15) Teman-teman kost : Sekar, Tekla, Lidya, Intan, Vera, Regina, Siska.

dan semua pihak lain yang telah membantu dalam proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini memiliki kelebihan dan kekurangan, oleh karena itu penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan kata dan hal lain yang tidak berkenan di hati pembaca. Terima kasih.

Yogyakarta, 27 Agustus 2013

Penulis,

M.E Ivone Kartikaputri P.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
HALAMAN INTISARI	xviii
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II : LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN	
HIPOTESIS	11
2.1 Pajak	11

2.1.1 Definisi Pajak	11
2.1.2 Definisi Wajib Pajak Orang Pribadi.....	11
2.2 Reformasi Administrasi Perpajakan.....	12
2.2.1 Definisi Reformasi Perpajakan.....	12
2.2.2 Definisi Administrasi Perpajakan.....	14
2.2.3 Definisi Reformasi Administrasi Perpajakan.....	17
2.2.3.1 Dimensi Reformasi Administrasi Perpajakan.....	20
2.3 Kinerja Pelayanan Perpajakan	27
2.3.1 Definisi Kinerja.....	28
2.3.2 Definisi Pelayanan	28
2.4 Kepatuhan Wajib Pajak.....	32
2.5 Pengembangan Hipotesis.....	36
2.5.1 Reformasi Administrasi Perpajakan terhadap Kinerja Pelayanan Perpajakan.....	36
2.5.2 Reformasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	37
BAB III : METODE PENELITIAN	40
3.1 Jenis Penelitian	40
3.2 Populasi dan Sampel	40
3.3 Metode Proses Pengambilan Sampel	40
3.4 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.5 Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya	43

3.5.1 Variabel Independen	43
3.5.2 Variabel Dependen	43
3.5.3 Operasional Variabel	44
3.6 Model Penelitian	45
3.7 Teknik Analisis Data.....	46
3.7.1 Uji Alat	46
3.7.1.1 Uji Validitas.....	46
3.7.1.2 Uji Reliabilitas	47
3.7.2 Statistik Deskriptif.....	48
3.7.3 Uji Data	48
3.7.3.1 Uji Normalitas	48
3.7.4 Pengujian Hipotesis	49
3.7.4.1 Uji Regresi Linier Sederhana	49
BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Pengumpulan Data.....	51
4.2 Deskripsi Obyek Penelitian	52
4.2.1 Sejarah Singkat KPP Pratama Yogyakarta	52
4.2.2 Visi dan Misi Pelayanan KPP Pratama Yogyakarta	55
4.2.3 Tugas dan Fungsi Pelayanan KPP Pratama Yogyakarta	56
4.2.4 Struktur Organisasi KPP Pratama Yogyakarta	56
4.2.5 Tugas Pokok dan Fungsi Masing-masing Seksi ...	58

4.2.6 Geografis dan Batas Wilayah	59
4.2.7 Reformasi Administrasi Perpajakan KPP Pratama	
Yogyakarta	61
4.2.7.1 Perubahan Struktur Organisasi	61
4.2.7.2 Perubahan Prosedur Organisasi	61
4.2.7.3 Perubahan Strategi Organisasi	62
4.2.7.4 Perubahan Budaya Organisasi	62
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian	63
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	63
4.3.1.1 Uji Validitas	63
4.3.1.2 Uji Reliabilitas	65
4.3.2 Statistik Deskriptif	66
4.3.2.1 Statistik Deskriptif Demografi	
Responden	66
4.3.2.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian ...	69
4.3.3 Uji Normalitas	71
4.3.4 Analisis Regresi Linier Sederhana	72
4.3.5 Pembahasan	75
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Operasional Variabel	44
Tabel 4.1 Teknik Penyebaran Kuesioner	52
Tabel 4.2 Wilayah Kerja dan Demografi KPP Pratama Yogyakarta	60
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Pernyataan Variabel Reformasi Administrasi Perpajakan	63
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Pernyataan Variabel Kinerja Pelayanan Perpajakan	64
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Pernyataan Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	64
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Pernyataan Variabel Reformasi Administrasi Perpajakan	65
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Pernyataan Variabel Kinerja Pelayanan Perpajakan	65
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Pernyataan Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	66
Tabel 4.9 Analisis Persentase Berdasarkan Usia	67
Tabel 4.10 Analisis Persentase Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Tabel 4.11 Analisis Persentase Berdasarkan Tingkat Pendidikan	68
Tabel 4.12 Analisis Persentase Berdasarkan Lama Menjadi Wajib Pajak	68

Tabel 4.13 Pembagian Interval Kelas	69
Tabel 4.14 Statistik Deskriptif	70
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas	71



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Model Penelitian	46
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Yogyakarta	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Data Kuesioner

Lampiran 3 Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4 Output SPSS Statistik Deskriptif

Lampiran 5 Output SPSS Uji Normalitas

Lampiran 6 Output SPSS Regresi Linier Sederhana

Lampiran 7 Surat Izin Penelitian Dari Kanwil DJP DIY dan KPP

Pratama Yogyakarta

**PENGARUH REFORMASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN
TERHADAP KINERJA PELAYANAN PERPAJAKAN
DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DI KPP PRATAMA YOGYAKARTA**

Disusun oleh :

M.E Ivone Kartikaputri P.

NPM : 09 04 17579

Pembimbing

Dra. Erly Suandy, M.Si., Akt

Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengkaji dan mengidentifikasi Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kinerja Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta. Survei dilakukan pada wajib pajak orang pribadi usahawan yang berada di wilayah kerja KPP Pratama Yogyakarta.

Penentuan responden dilakukan dengan metode *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan suatu kriteria tertentu. Jumlah kuesioner yang disebar adalah sebanyak 100 kuesioner. Penelitian ini menggunakan uji regresi linier sederhana.

Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa reformasi administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan perpajakan dan kepatuhan pajak wajib pajak di KPP Pratama Yogyakarta.

Kata Kunci : *Reformasi Administrasi Perpajakan, Kinerja Pelayanan Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak*