

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KONSULTASI DAN
PENGAWASAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE* TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KEPUASAN WAJIB
PAJAK SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA DI SURABAYA**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN DALAM
MEMPEROLEH GELAR SARJANA AKUNTANSI**

**DEPARTEMEN AKUNTANSI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI**



DIAJUKAN OLEH :

ELLIS RIF'ATUL FAIZAH

NIM: 041211331289

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2016

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KONSULTASI DAN
PENGAWASAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE* TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KEPUASAN WAJIB
PAJAK SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA DI SURABAYA**

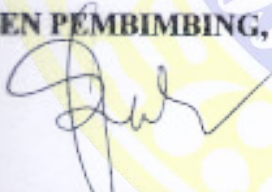
DIAJUKAN OLEH:

ELLIS RIF'ATUL FAIZAH

NIM: 041211331289

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING,



ALFA RAHMIATI, SE., MM., Ak.

Tanggal : 20 Mei 2016

KETUA PROGRAM STUDI,



ADE PALUPI, SE, MPPM, Ph.D., AK., CA.

Tanggal : 23/05/2016

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Ellis Rif'atul Faizah, 041211331289), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 19 Mei 2016



Ellis Rif'atul Faizah

NIM: 041211331289

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur ke hadirat Allah SWT atas limpahan karunia, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Konsultasi, dan Pengawasan *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kepuasan Wajib Pajak sebagai Variabel Mediasi” ini telah diselesaikan dengan baik. Tujuan skripsi ini disusun adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pada Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bimbingan, bantuan baik moril maupun materiil, dan doa dari banyak pihak. Melalui kesempatan ini, kata terimakasih saya sampaikan kepada pihak yang telah membantu:

1. Allah SWT atas segala karunia-Nya yang tiada terhingga dan Rasulullah SAW atas keteladanannya.
2. Prof. Dr. Dian Agustia, SE.,M.Si.,Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga
3. Drs. Agus Widodo Mardijuwono, M.Si.,Ak. selaku Ketua Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
4. Ade Palupi, SE.,MPPM.,Ak.,Ph.D. selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga

5. Alfa Rahmiati, SE., MM., Ak. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikirannya dalam memberikan bimbingan, pengarahan, petunjuk, dan saran selama penulisan skripsi.
6. Pihak Akademik yang telah membantu dalam pengurusan berkas-berkas yang dibutuhkan dalam penyelesaian skripsi.
7. Bapak Zauki, Bapak Arya, dan Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur 1, yang telah memberikan iji untuk melakukan penelitian di KPP Prama Surabaya Karangpilang dan KPP Pratama Surabaya Mulyorejo.
8. Kepala Seksi Waskon I, Kepala Seksi Waskon II, Kepala Seksi Waskon III, Kepala Seksi Waskon IV, Ibu Elis Anggraeni dan segenap Pejabat dan Pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Karangpilang yang telah memberikan ijin dan bantuan dalam hal pengambilan data untuk skripsi ini.
9. Kepala Seksi Waskon I, Kepala Seksi Waskon II, Kepala Seksi Waskon III, Kepala Seksi Waskon IV, Bapak Faried, Ibu Nia dan segenap Pejabat dan Pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Mulyorejo yang telah memberikan ijin dan bantuan dalam hal pengambilan data untuk skripsi ini.
10. Seluruh responden, Wajib Pajak KPP Pratama Surabaya Karangpilang dan KPP Pratama Surabaya Mulyorejo yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner dan memberikan informasi guna menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

11. Kedua orangtua saya tercinta, tersayang sejagad raya, Bapak Tajib dan Ibu Ri'ah yang tiada henti selalu mencintai, yang selalu berjuang agar anaknya mendapatkan pendidikan yang layak, yang telah berjerih payah untuk mencukupkan dana dalam penyelesaian skripsi, yang selalu membimbing ketika sang anak mendapat kesulitan, yang selalu peduli, selalu memberikan nasihat, semangat, memberikan doa yang terus menerus tiada henti dengan penuh kasih sayang selama saya menempuh pendidikan formal dan selalu memotivasi anaknya dalam menggapai cita-cita. InsyaAllah saya akan berjuang demi membahagiakan kalian, Ibu Bapak. Saya hanya mampu menghaturkan sebuah doa untuku Pak, Bu: "Robbigfirlil Wa Liwaalidayya Warham Humaa Kamaa Rabbayaanii Shaghiran, Amin". *I Love you* Pak, Bu.
12. Kakakku semata wayang, Akhmad Suhardianto, S.Hum. yang selalu menenangkan saya dalam kondisi apapun, yang tiada hentinya memperdulikan saya, yang telah memberikan doa dan motivasinya untuk segera menyelesaikan skripsi. Saya akan selalu mengingat kata-kata yang selalu kamu katakan, "banggakan Ibu dan Bapak, hapus air matanya dengan kesuksesanmu, buatlah tangisnya menjadi tangis kebahagiaan". InsyaAllah, saya akan berjuang untuk itu. *I Love you*, Komo.
13. Kakak iparku, Mirani Suryaningsih dan ponakan kesayangan *aunty* yang telah memberikan hiburan dan semangat.
14. Sahabat seperjuangan seperguruan: Giovani Beatrice Napitupulu, S.A., Musrifah Novianti, Stephanie Yulia, Nurul Anggraeni, S.A., Kunthi

Wikrisna, Dwi Yanti Aprilia, S.A., Chandra Adhitya Bima.. Terimakasih telah mewarnai masa-masa selama kuliah dan terimakasih juga atas kenangan yang telah terukir bersama kalian selama menimba ilmu di kampus kita yang tercinta ini. Semoga kelak kita jadi orang sukses, *see you on top guys.*

15. Ligia Dwi Restyani dan Lely Mustikasari yang telah membantu dalam penyebaran kuesioner. Terimakasih yang sista, semoga Allah membalas kebaikan kalian.

16. Temen-Temen Kuliah Anggi, Danang, Ingrid, Tince, Tanti, Clundos, Singgih, Tunik, Echi, Vika, dan Yasin. ☺

17. Seluruh keluarga besar AKS1 2012 yang telah mengukir kenangan indah semasa menimba ilmu. Thanks AKS1 ☺

18. *Special thanks*, Akbar Bani Ramadhan, A.Md. yang selalu mendukung, memotivasi, dan mendoakan dalam penulisan skripsi ini. Terimakasih selama 3,5 tahun dan sampai saat ini tetap setia menemani dalam keadaan susah maupun senang. Semoga Allah selalu meridhoi hubungan kita.

19. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan dalam penulisan skripsi ini, oleh karena itu penulis mengharapkan saran, kritik yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, konsultasi, dan pengawasan *Account Representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini juga bertujuan menganalisis kepuasan Wajib Pajak yang berperan sebagai variabel mediasi pada hubungan antara kualitas pelayanan, konsultasi, dan pengawasan *Account Representative* dengan kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian ini dilakukan dengan metode *puposive or judgement sampling* dengan sampel sebanyak 198 responden dari Wajib Pajak aktif yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Karangpilang dan Mulyorejo. Data yang digunakan adalah data primer melalui kuesioner yang berisi jawaban-jawaban responden.

Kuesioner yang telah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan program SPSS (Statistical Product and Service Solution) versi 20. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis jalur untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, konsultasi, dan pengawasan *Account Representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan kepuasan Wajib Pajak sebagai variabel mediasi, uji kualitas data yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas, dan uji hipotesis yang terdiri dari analisis regresi linier berganda untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, konsultasi, dan pengawasan *Account Representative* terhadap kepuasan Wajib Pajak dan analisis regresi linier sederhana untuk menguji pengaruh kepuasan Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil dari tiap pengujian menunjukkan : (1) kualitas pelayanan *Account Representative* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak, (2) konsultasi *Account Representative* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak, (3) pengawasan *Account Representative* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib pajak, (4) kepuasan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Kata Kunci : *Account Representative*, kepuasan Wajib Pajak, kepatuhan Wajib Pajak, dan variabel mediasi.

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence quality of service, consultation, and supervision of the account representative of taxpayer compliance. This research also aims to analyze the mediation effect of taxpayer's satisfaction for the relationship between quality of service, consultation, and supervision of the account representative with taxpayer compliance.

The sampling method of this research used purposive or judgement sampling with a sample of 198 respondent from active taxpayer's registered in KPP Pratama Surabaya Karangpilang and Mulyorejo. This research data used are the primary data by questionnaire which have contained respondent answer's.

Questionnaires have been collected and analyzed using SPSS (Statistical Product and Service Solution) version 20. The analysis technique used was path analysis to test the effect of quality of service, consultation, and supervision of the account representative of taxpayer compliance with taxpayer's satisfaction as a mediation variable, test the quality of data which consist of validity and reliability test, the classical assumption test which includes the test normality, multicollinearity, and heteroscedasticity, and test hypothesis which consist of analyzing a multiple linear regression to examine the effect of quality of service, consultation, and supervision of the account representative of taxpayer's satisfaction and simple linear regression to examine the effect of taxpayer's satisfaction to taxpayers' compliance.

Result from each test showed: (1) effect of quality of service of the account representative significantly to the taxpayer's satisfaction, (2) effect of consultation of the account representative not significantly to the taxpayer's satisfaction, (3) effect of supervision of the account representative significantly to the taxpayer's satisfaction, (4) taxpayer's satisfaction significantly impact on taxpayer's compliance.

Keywords: *account representative, taxpayer satisfaction, taxpayer compliance, and mediation variables*

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	
KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Rumusan Masalah	11
1.3.Tujuan Penelitian	12
1.4.Manfaat Penelitian	12
1.5.Sistematika Skripsi.....	13
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1.Landasan Teori.....	17
2.1.1. <i>Theory of Reasoned Action</i> (Teori Tindakan Beralasan).....	17
2.1.2.Pajak	21

2.1.2.2.Sistem Pemungutan Pajak	22
2.1.3.Wajib Pajak.....	23
2.1.3.1.Pengertian Wajib Pajak	23
2.1.3.2.Kewajiban Wajib Pajak.....	23
2.1.3.3.Hak Wajib Pajak.....	25
2.1.4.Kepatuhan Wajib Pajak	26
2.1.4.1.Bentuk Kepatuhan Wajib Pajak	27
2.1.4.2.Identifikasi Kepatuhan Wajib Pajak.....	28
2.1.5.Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	30
2.1.5.1.Pengukuran Kepuasan Layanan Pubik.....	33
2.1.6. <i>Account Representative</i>	35
2.1.6.1.Pengertian <i>Account Representative</i>	35
2.1.6.2.Tugas dan Fungsi <i>Account Representative</i>	36
2.1.6.3.Syarat Profesionalisme <i>Account Representative</i>	39
2.1.7.Kualitas Pelayanan	39
2.1.8.Konsultasi	44
2.1.8.1.Pengertian Konsultasi.....	44
2.1.8.2.Tujuan Konsultasi	46
2.1.8.3.Konsultasi <i>Account Representative</i>	47
2.1.9.Pengawasan	48
2.1.9.1.Pengertian Pengawasan	48
2.1.9.2.Tujuan Pengawasan.....	48
2.1.9.3.Pengawasan yang dilakukan oleh <i>Account Representative</i>	49

2.2. Penelitian Terdahulu	51
2.3. Kerangka Konseptual	52
2.4. Pengembangan Hipotesis	53
2.4.1. Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i> dan Kepuasan Wajib Pajak	53
2.4.2. Konsultasi <i>Account Representative</i> dan Kepuasan Wajib Pajak	54
2.4.3. Pengawasan <i>Account Representative</i> dan Kepuasan Wajib Pajak	55
2.4.4. Kepuasan Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak	56
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1. Pendekatan Penelitian	57
3.2. Ruang Lingkup Penelitian	57
3.3. Identifikasi Variabel	62
3.4. Definisi Operasionalisasi Variabel	63
3.5. Populasi dan Sampel	66
3.6. Jenis dan Sumber Data	68
3.7. Metode Pengumpulan Data	69
3.8. Metode Analisis Data	70
3.8.1. Uji Kualitas Data	71
3.8.1.1. Uji Validitas	71
3.8.1.2. Uji Reliabilitas	71
3.8.2. Uji Asumsi Klasik	72
3.8.2.1. Uji Normalitas	72

3.8.2.2. Uji Multikolinieritas.....	73
3.8.2.3. Uji Heterokedastisitas	73
3.8.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	73
3.8.4. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	74
3.8.5. Uji Hipotesis	75

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

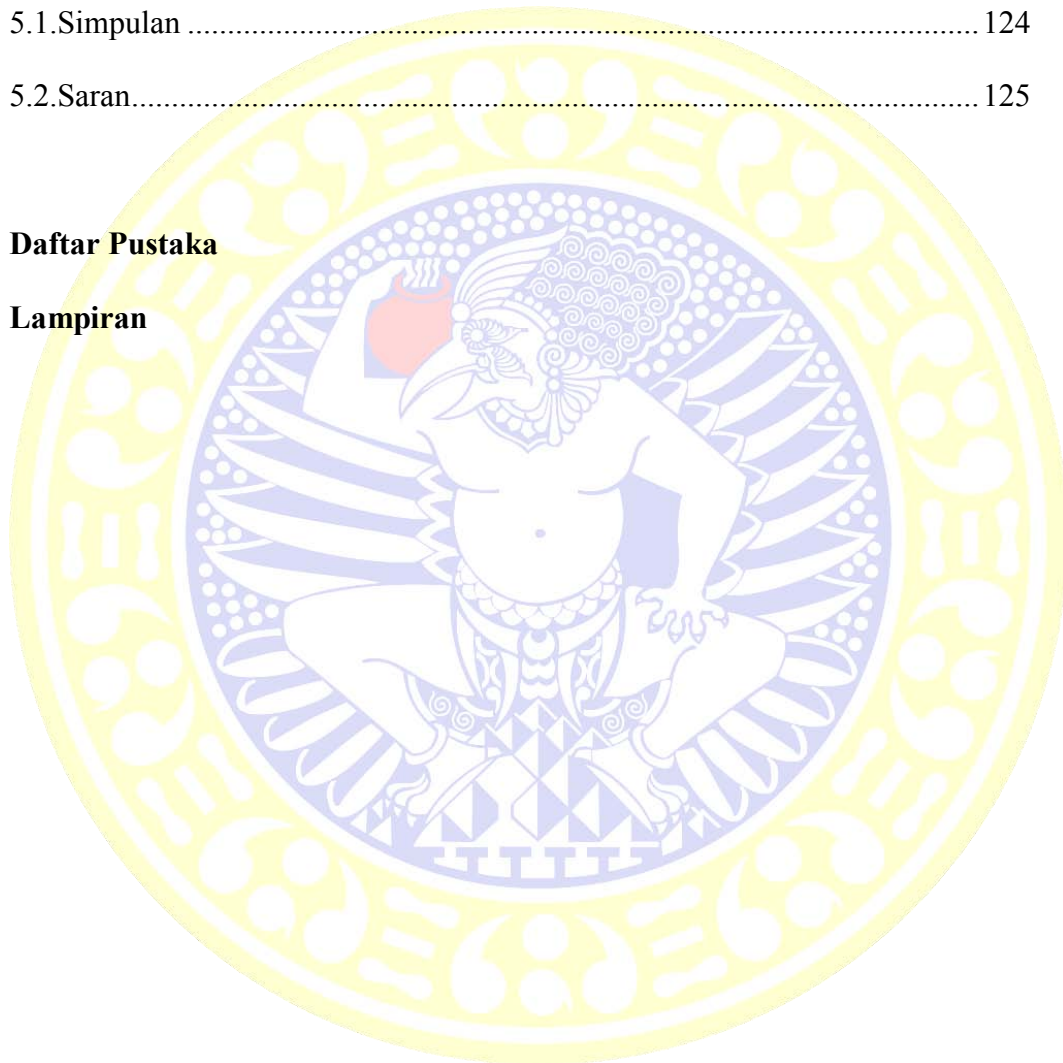
4.1. Gambaran Umum.....	76
4.1.1. Gambaran Objek Penelitian.....	76
4.1.1.1. Profil Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Karangpilang	76
4.1.1.2. Profil Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Mulyorejo	77
4.1.1.3. Visi dan Misi Direktorat Jenderal Pajak	79
4.1.1.4. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Karangpilang	79
4.1.1.5. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Mulyorejo	82
4.1.2. Gambaran Subjek Penelitian.....	86
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	86
4.2.1. Deskripsi Jawaban Responden	87
4.2.2. Karakteristik Responden.....	89
4.2.3. Tanggapan Responden tentang Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i>	92

4.2.4. Tanggapan Responden tentang Konsultasi <i>Account Representative</i>	93
4.2.5. Tanggapan Responden tentang Pengawasan <i>Account Representative</i>	95
4.2.6. Tanggapan Responden tentang Kepatuhan Wajib Pajak	97
4.2.7. Tanggapan Responden tentang Kepuasan Wajib Pajak	98
4.3. Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	100
4.3.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	100
4.3.2. Uji Asumsi Klasik	103
4.3.3. Hasil Uji Analisis Regresi	106
4.3.3.1. Hasil Uji Regresi Tahap I	106
4.3.3.2. Hasil Uji Regresi Tahap II	108
4.3.3.3. Model Analisis Regresi Tahap I dan II	110
4.3.4. Hasil Analisis Uji Hipotesis	111
4.3.4.1. Hasil Uji Koefisien Determinasi	111
4.3.4.2. Hasil Uji t	112
4.4. Pembahasan	115
4.4.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i> terhadap Kepuasan Wajib Pajak	115
4.4.2. Pengaruh Konsultasi <i>Account Representative</i> terhadap Kepuasan Wajib Pajak	117
4.4.3. Pengaruh Pengawasan <i>Account Representative</i> terhadap Kepuasan Wajib Pajak	119

4.4.4.Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	121
4.5.Keterbatasan Penelitian.....	123
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN	
5.1.Simpulan	124
5.2.Saran.....	125

Daftar Pustaka

Lampiran



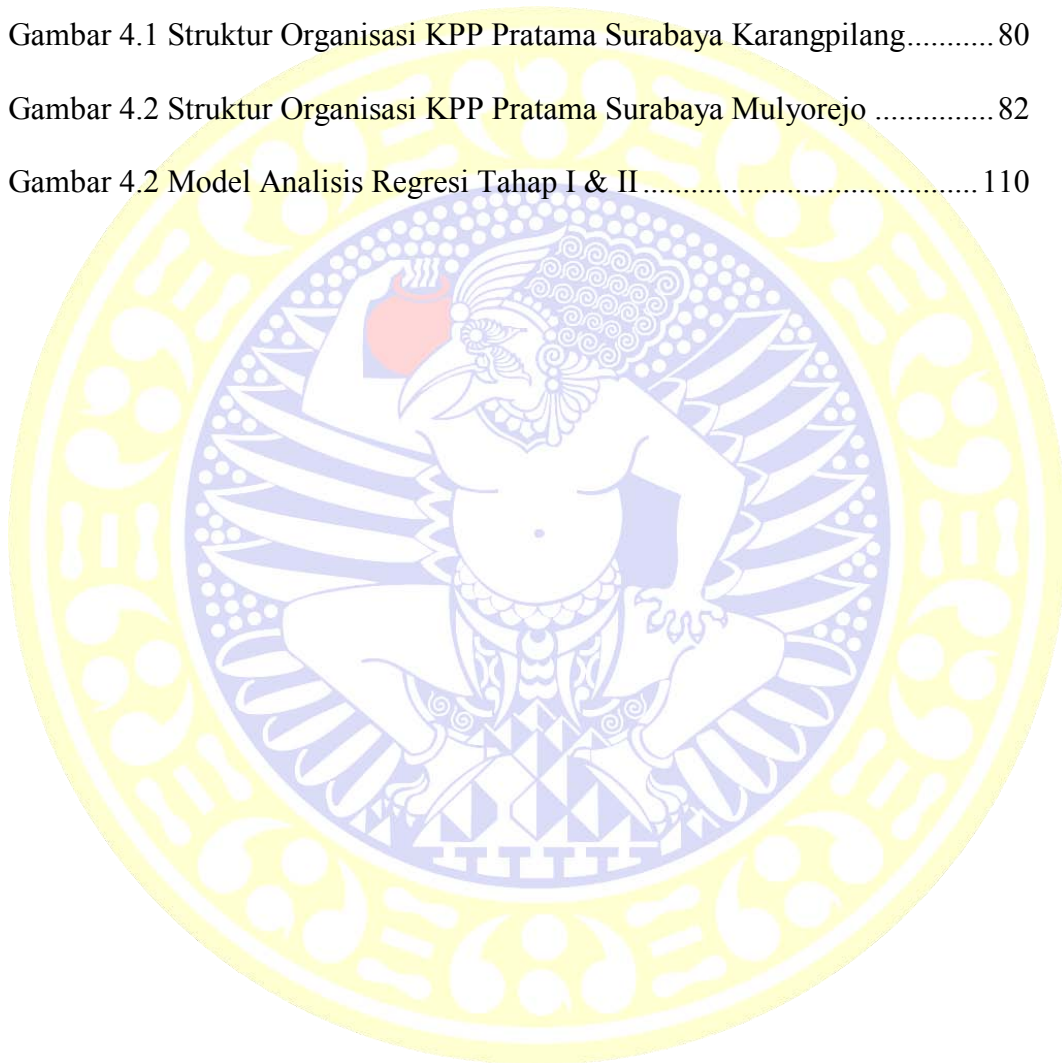
DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Persentase Penerimaan Pajak Terhadap Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) Tahun 2011-2014.....	3
Tabel 1.2 Rasio Tingkat Kepatuhan Terhadap Jumlah Wajib Pajak Terdaftar...	8
Tabel 3.1 Interval Jawaban Responden (1).....	65
Tabel 3.2 Interval Jawaban Responden (2).....	66
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel.....	67
Tabel 4.1 Wilayah Kerja KPP Pratama Surabaya Mulyorejo.....	78
Tabel 4.2 Distribusi Kuesioner.....	87
Tabel 4.3 Interval Jawaban Responden (Skala Likert).....	88
Tabel 4.4 Interval Jawaban Responden (Skala Semantik).....	88
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	89
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	90
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	90
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Status.....	91
Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Wajib Pajak.....	91
Tabel 4.10 Tanggapan Responden tentang Kualitas Pelayanan <i>Account</i> <i>Representative</i>	92
Tabel 4.11 Tanggapan Responden tentang Konsultasi <i>Account</i> <i>Representative</i>	94
Tabel 4.12 Tanggapan Responden tentang Pengawasan <i>Account</i> <i>Representative</i>	95

Tabel 4.13 Tanggapan Responden tentang Kepatuhan Wajib Pajak	97
Tabel 4.14 Tanggapan Responden tentang Kepuasan Wajib Pajak.....	99
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas	100
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Wajib Pajak	101
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	102
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	103
Tabel 4.19 Hasil Uji Normalitas (Model 1)	104
Tabel 4.20 Hasil Uji Normalitas (Model 2)	104
Tabel 4.21 Hasil Uji Multikolinieritas	105
Tabel 4.22 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	105
Tabel 4.23 Regresi Linier Berganda Variabel Kualitas Pelayanan, Konsultasi, dan Pengawasan <i>Account Representative</i> terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....	106
Tabel 4.24 Regresi Linier Sederhana Variabel Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	109
Tabel 4.25 Hasil Uji Koefisien Determinasi (1)	111
Tabel 4.26 Hasil Uji Koefisien Determinasi (2)	112
Tabel 4.27 Hasil Uji t (1)	113
Tabel 4.28 Hasil Uji t (2)	114

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram <i>Showing the Theory of Reasoned Action</i>	18
Gambar 2.2 Diagram Implikasi <i>Theory of Reasoned Action</i>	19
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual	52
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Surabaya Karangpilang.....	80
Gambar 4.2 Struktur Organisasi KPP Pratama Surabaya Mulyorejo	82
Gambar 4.2 Model Analisis Regresi Tahap I & II	110



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Ijin Penelitian

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 Uji Validitas & Reliabilitas

Lampiran 4 Uji Asumsi Klasik

Lampiran 5 *Path Analysis*

