

SKRIPSI

**PENGARUH KEBIJAKAN ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN
KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(STUDI KASUS WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP SURABAYA
MULYOREJO)**



Oleh :

RETNO WULANDARI

NBI : 1221509212

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2019**

**PENGARUH KEBIJAKAN ADMINISTRASI PERPAJAKAN,
DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(STUDI KASUS WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP
PRATAMA SURABAYA MULYOREJO)**

S K R I P S I

**Di ajukan untuk memenuhi persyaratan guna
mendapatkan Gelar Sarjana Akuntansi
Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Oleh :

**RETNO WULANDARI
NBI : 1221509212**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2019**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Lengkap : RETNO WULANDARI
N. B. I : 1221509212
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS
Program Studi : AKUNTANSI
Judul Skripsi : PENGARUH KEBIJAKAN ADMINISTRASI
PERPAJAKAN, DAN KUALITAS PELAYANAN
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK (STUDI KASUS WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DI KPP PRATAMA SURABAYA
MULYOREJO)

Surabaya, 2019

Mengetahui / Menyetujui

Pembimbing,

Dra. Rr. Adiati Trihastuti, MM, Ak, CA.

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal:

04 Februari 2019

TIM PENGUJI :

TANDA TANGAN

- 1. Dra. Rr. Adiati Trihastuti, MM, Ak, CA. - Ketua** :
- 2. Drs. J. B. Amiranto, M.Si, Ak, CA. - Anggota** :
- 3. M. Taufiq Hidayat, SE, MM. - Anggota** :

Mengesahkan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
D e k a n,

Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA.

NPP. 20220.93.0319

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Retno Wulandari (P)
2. N B I : 1221509212
3. Program Studi : Akuntansi
4. N I K : 3503056303970003
5. Alamat Rumah : Dsn Krajan Rt/Rw 011/005 Ds. Pucanganak Kec.
Tugu Kab. Trenggalek Jawa Timur

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul:

PENGARUH KEBIJAKAN ADMINISTRASI PERPAJAKAN, DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI KASUS WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA SURABAYA MULYOOREJO).

Adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadur dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis maupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil Plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut paut dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fak. Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Surabaya, 2019

Yang Membuat,

PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa:

Nama : RETNO WULANDARI
Nomor Mahasiswa : 1221509212

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul :
PENGARUH KERBUAKAN ADMINISTRASI PERPAJAKAN, DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI KASUS WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA SURABAYA MULYOREJO)
beserta perangkat yang diperlukan (bila ada).

Dengan demikian saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Surabaya

Pada tanggal : 22 JANUARI 2019

Yang menyatakan



(RETNO WULANDARI)

KATA PERSEMBAHAN

Yang Utama Dari Segalanya

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayangnya telah memberikanku kekuatan disetiap langkah proses-prosesku. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam tetap tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat ku sayangi dan cintai.

Ibunda dan Ayahanda Tercinta

Untukmu Ibu Surati dan Bapak Suyoto, sebagai tanda bukti, hormat dan rasa terima kasih yang tak terhingga ku persembahkan karya kecil ini kepada engkau yang telah memberikan segalanya, kasih sayang, motivasi serta cinta kasih yang tiada hentinya yang mungkin bisa terbalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan.

Bapak, Ibu, maafkan anakmu yang belum bisa membahagiakanmu, selalu manja but I Can't live without you, I love you and thank you so much.

Kakak tercinta

Siska Yulia Weny, thanks for attention, motivasi, dukungan, bimbingan dan sugestimu membuatku cepat bergegas dalam menyelesaikan tugas akhir (skripsi) ini. Terima kasih telah membuatku melawan rasa malasku yang sangat besar.

Dosen pembimbingku

Ibu Adiati Trihastuti, terimakasih semangat dan motivasi yang tiada henti ibu telah memberikan kepadaku Saran, arahan, bimbingan serta kritik yang sangat berarti dalam penyusunan tugas akhir (skripsi) ini. Thanks a lot ibu.

Teman-Teman Terbaikku

Sahabat terbaikku. Sofyan Syam, Christin, dan Mbak Nurul, maaf sering mengganggu via sosmed. Apa jadinya jika tanpa motivasi, doa dan bimbingan dari kalian. So, thankyou so much sobat.

Teman Seperjuangan Angkatan 2015. Samuel, binti, sherly dan semua teman-temanku angkatan 2015 yang tak mungkin kusebutkan semuanya. Terimakasih telah menjadi warna dalam hidupku.

Copgen Trenggalek. Siti, Dina, Reyvon, Gandung, Yesi. Terima kasih telah memberiku semangat, support, dan terutama doa yang luar biasa. Thank you so much.

OVJ Glindah. Terima kasih telah memberiku bimbingan, semangat dan doa agar bisa wisuda bersama. Thank you so much.

Teman-teman semua yang belum aku sebutkan dan orang-orang yang telah memberi semangat, support. I love u so much.

Dengan segala kelebihan serta kekurangan yang ada, saya menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini dan saya terbuka menerima saran dan kritik untuk perbaikan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi saya dan para pembaca. Terima kasih.

Surabaya, Februari 2019

Penulis

MOTTO

*“Jadilah pelajar yang tak hanya pintar namun
juga berakhlak mulia”*

“Yang tumpul bisa menjadi tajam bila diasah, maka tidak ada
yang tak mungkin menjadi sukses, kecuali mereka yang
bermalas-malasan”

“KAWULA MUNG SADERMA, MOBAH-MOSIK
KERSANING HYANG SUKMO”

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb.

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia dan petunjuk-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan Judul **“Pengaruh Kebijakan Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo)”**.

Tujuan dari penyusunan skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat untuk bisa menempuh ujian sarjana akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Dalam penyusun dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih yang terhormat kepada:

1. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Bapak Dr.H. Slamet Riyadi, M.Si.,Ak.,CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak Drs.Dantje Salehan,MM.,CMA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Dra. Rr. Adiati Trihastuti, MM.,Ak.,CA. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, fikirannya serta memberikan kritik, saran, masukan, memberikan semangat dan pengarahan yang sangat sabar kepada saya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Terimakasih.

5. Bapak Drs.Sri Hadijono,MM,Ak,CA, CPAI selaku dosen Penguji Seminar Proposal yang senantiasa memberi saran,arahan serta masukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta bantuan kepada penulis.
7. Bapak dan Ibuku tercinta atas perhatian dan doanya sehingga terselesaikan skripsi ini dan doa dari keluarga besarku di Trenggalek yang memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Kakak tercinta yang tiada henti memberikan semangat, bimbingan, saran dan motivasi yang luar biasa.
9. Seseorang yang spesial yaitu Tony Diky Alvian yang selalu membantu saya,memberi dukungan, memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi.
10. Terima kasih kepada Kanwil DJP Jatim I Surabaya yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian di KPP Pratama Mulyorejo.
11. Terimakasih kepada Staff PT Sispum Sarana Graha Alm. Bapak Faizal, Ibu Novika, Pak Itok, Mbak Upik, Mas Tarmiji, Mas Charis, Mas Yudi, yang telah memberikan saran dalam skripsi saya.
12. Terima kasih kepada rekan seperjuangan tercinta WACANA EVERYWHERE Binti, Samuel, Serly, Mifta dan Salsabil yang tiada henti memberikan motivasi dan semangat.
13. Terimakasih kepada teman-teman OVJ Glindah yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan doa dan semangat tiada tara.
14. Terimakasih kepada Mbak Nurul, Mas Amir dan Priono yang selalu mendukung saya saat mengerjakan skripsi.

15. Sahabat-sahabatku COPGEN Trenggalek Dina, Siti, Reyvon, Gandung, Lia, Yesi dan Galih “terimakasih atas pengertian dan kebersamaan kalian.
16. Terimakasih sahabat-sahabatku kos nginden Christin, Bunda Dina, Tante Selpi, Mbak Willa, Mbak Yul dan Dewi yang telah memberikan doa dan semangat.
17. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini dan telah mensupport serta mendoakan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis memohon saran dan kritik yang berarti membangun demi kesempurnaan dan semoga bermanfaat bagi kita semua

Sehubungan dengan hal itu kiranya tidak ada kata yang pantas diucapkan selain ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya, dengan iringan doa semoga bantuan mereka menjadi amal sholeh dan mendapat ridho dari Allah SWT.

Surabaya, Februari 2019

Penulis
Retno Wulandari

ABSTRAK

PENGARUH KEBIJAKAN ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Surabaya Mulyorejo)

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Kebijakan Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini mengambil responden dari seluruh wajib pajak orang pribadi karyawan di KPP Surabaya Mulyorejo, dengan jumlah 30 responden sesuai kriteria. Penelitian ini mengambil data primer yaitu dengan menggunakan kuesioner. Adapun data sekunder, didapat dari staff humas KPP Surabaya Mulyorejo meliputi sejarah perusahaan, visi misi, struktur organisasi.

Jenis penelitian yang akan digunakan adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif dan metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan alat bantu SPSS versi 20 sedangkan uji asumsi klasik yang digunakan antara lain, Uji Normalitas, uji Multikolinieritas, Uji Heteroskedastisitas, dan Uji Autokorelasi. Secara keseluruhan variabel yang digunakan dalam penelitian ini valid (karena nilai koefisien korelasi < 0.000 dengan tingkat signifikansi < 0.05). hasil uji asumsi klasik juga menunjukkan bahwa penelitian ini telah memenuhi, antara lain 1.) Residual kedua model regresi berdistribusi normal; 2.) Kedua model regresi bebas dari multikolinieritas; 3.) tidak terjadi heteroskedastisitas; dan 4.) tidak terjadi autokorelasi pada kedua model regresi.

Pada hasil temuan analisis dengan menggunakan regresi linier berganda yang sekaligus menjawab hipotesis dengan menyimpulkan bahwa, Pengaruh Kebijakan Administrasi Perpajakan (X_1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) tingkat signifikan yaitu 0,445 dengan tingkat signifikansi 0,016. Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X_2) tingkat signifikan yaitu 0,727 dengan tingkat signifikansi 0,013. Selain itu, hasil ini juga didukung dengan temuan bahwa, Pengaruh Kebijakan Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak terbukti dengan besaran pengaruh mencapai Nilai R^2 (R Square) sebesar 54.5% (0.545). Hal ini berarti 54.5% pengungkapan Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh variabel Kebijakan Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Perpajakan sedangkan 45.5% pengungkapan Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel yang digunakan pada model ini.

Kata Kunci: Kebijakan administrasi perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak.

ABSTRACT

PENGARUH KEBIJAKAN ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Surabaya Mulyorejo)

This study aims to examine the effect of tax administration policy and tax service quality on taxpayer compliance. This study took respondents from all individual taxpayers of employees at KPP Surabaya Mulyorejo, with 30 respondents according to the criteria. This study took primary data using a questionnaire. The secondary data, obtained from the KPP Surabaya Mulyorejo public relations staff, covers the company's history, vision and mission, organizational structure.

The type of research that will be used is using quantitative research methods and the analytical method used is multiple linear regression analysis with SPSS version 20 while the classic assumption test used, among others, Normality Test, Multicollinearity test, Heteroscedasticity Test, and Autocorrelation Test. Overall the variables used in this study are valid (because the correlation coefficient value is <0.000 with a significance level <0.05). the results of the classic assumption test also show that this study has fulfilled, among others: 1. Residual both regression models are normally distributed; 2.) Both regression models are free from multicollinearity; 3.) heteroscedasticity does not occur; and 4.) there is no autocorrelation in both regression models.

On the results of the analysis using multiple linear regression which simultaneously answers the hypothesis by concluding that, the Effect of Tax Administration Policy (X1) on Taxpayer Compliance (Y) is a significant level of 0.445 with a significance level of 0.016. Tax Service Quality Variable (X2) is a significant level of 0.727 with a significance level of 0.013. In addition, this result is also supported by the finding that the effect of tax administration policy and tax service quality on taxpayer compliance is proven by the amount of influence reaching R² (R Square) value of 54.5% (0.545). This means that 54.5% of Taxpayer Compliance disclosures can be explained by the Taxation Administration Policy and Tax Service Quality variables while 45.5% of Taxpayer Compliance disclosures can be explained by other variables other than the variables used in this model.

Keywords: *Tax administration policy, tax service quality and tax compliance.*

RINGKASAN

PENGARUH KEBIJAKAN ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

(Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Surabaya Mulyorejo)

Kantor Pelayanan Pajak Surabaya Mulyorejo dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor : 443/KMK.01/2007 tanggal 23 Juli 2007 tentang organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak dan Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Pajak, dimana KPP Pratama Surabaya Mulyorejo mempunyai wilayah kerja sebanyak 4 kecamatan dan 21 kelurahan. Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi sangat penting dikarenakan ketidakpatuhan perpajakan akan memunculkan upaya penghindaran dan penggelapan pajak, hal ini secara tidak langsung akan menyebabkan berkurangnya penerimaan pajak ke kas negara Indonesia. Data yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Mulyorejo, menunjukkan bahwa kepatuhan WPOP dari tahun ke tahun mengalami kenaikan. Oleh karena itu peneliti meneliti di KPP Surabaya Mulyorejo apakah kebijakan administrasi perpajakan yang diberikan oleh pemerintah sudah membuat patuh wajib pajak dan apakah pelayanan di KPP Surabaya Mulyorejo sudah cukup memadai sehingga wajib pajak sadar akan membayar pajak.

Tujuan penelitian yang ingin dicapai sesuai dengan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas adalah untuk mengetahui Pengaruh Kebijakan Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan

Wajib Pajak. Penelitian ini mengambil responden dari seluruh wajib pajak orang pribadi karyawan di KPP Surabaya Mulyorejo, dengan jumlah 30 responden sesuai kriteria. Penelitian ini mengambil data dengan membagikan kuesioner. Selain itu diperoleh, dari staff humas KPP Surabaya Mulyorejo meliputi sejarah perusahaan, visi misi, struktur organisasi. Jenis penelitian yang akan digunakan adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan metode statistik deskriptif.

Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Sedangkan uji asumsi klasik yang digunakan antara lain, Uji Normalitas, uji Multikolinieritas, Uji Heteroskedastisitas, dan Uji Autokorelasi. Secara keseluruhan variabel yang digunakan dalam penelitian ini valid (karena nilai koefisien korelasi < 0.000 dengan tingkat signifikansi < 0.05). Hasil uji asumsi klasik juga menunjukkan bahwa penelitian ini telah memenuhi, antara lain 1.) Residual kedua model regresi berdistribusi normal; 2.) Kedua model regresi bebas dari multikolinieritas; 3.) tidak terjadi heteroskedastisitas; dan 4.) tidak terjadi autokorelasi pada kedua model regresi.

Pada hasil temuan analisis dengan menggunakan regresi linier berganda yang sekaligus menjawab hipotesis dengan menyimpulkan bahwa, Pengaruh Kebijakan Administrasi Perpajakan (X_1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) tingkat signifikan yaitu 0,445 dengan tingkat signifikansi 0,016. Hasil tersebut lebih rendah daripada variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X_2) tingkat signifikan yaitu 0,727 dengan tingkat signifikansi 0,013. Selain itu, hasil ini juga didukung bahwa, Pengaruh Kebijakan Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak terbukti berpengaruh mencapai Nilai R^2 sebesar 54.5% (0.545). Hal ini berarti 54.5% pengungkapan Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh variabel Kebijakan Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Perpajakan sedangkan 45.5% pengungkapan Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel ini.

SUMMARY

PENGARUH KEBIJAKAN ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

(Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Surabaya Mulyorejo)

The Surabaya Tax Office Mulyorejo was formed based on the Decree of the Minister of Finance of the Republic of Indonesia Number: 443 / KMK.01 / 2007 dated July 23, 2007 concerning the organization and Work Procedure of the Regional Office of the Directorate General of Taxes, Tax Service Offices, Land and Building Tax Service Offices, Inspection Offices and the Tax Investigation and Tax Potential Observation and Observation Office, where Surabaya Praty KPP Mulyorejo has a working area of 4 sub-districts and 21 sub-districts. The low level of taxpayer compliance is very important because non-compliance with taxation will result in efforts to avoid and tax evasion, this will indirectly lead to reduced tax revenues to the Indonesian state treasury. Data obtained from the Pratama Surabaya Mulyorejo Tax Service Office (KPP) shows that WPOP compliance from year to year has increased. Therefore researchers examined KPP Surabaya Mulyorejo whether the tax administration policies provided by the government had complied with taxpayers and whether the services at KPP Surabaya Mulyorejo were sufficient enough so that taxpayers would consciously pay taxes.

The research objective to be achieved in accordance with the formulation of the problem described above is to find out the effect of tax administration policy and tax service quality on taxpayer compliance. This study took respondents from all individual taxpayers of employees at KPP Surabaya

Mulyorejo, with 30 respondents according to the criteria. This study took data by distributing questionnaires. Besides that it was obtained, from the KPP Surabaya Mulyorejo public relations staff covering company history, vision and mission, organizational structure. The type of research that will be used is to use quantitative research methods with descriptive statistical methods.

The analysis technique used is multiple linear regression analysis. While the classic assumption test used, among others, Normality Test, Multicollinearity test, Heteroscedasticity Test, and Autocorrelation Test. Overall the variables used in this study are valid (because the correlation coefficient value is <0.000 with a significance level <0.05). the results of the classic assumption test also show that this study has fulfilled, among others: 1. Residual both regression models are normally distributed; 2.) Both regression models are free from multicollinearity; 3.) heteroscedasticity does not occur; and 4.) there is no autocorrelation in both regression models.

On the results of the analysis using multiple linear regression which simultaneously answers the hypothesis by concluding that, the Effect of Tax Administration Policy (X1) on Taxpayer Compliance (Y) is a significant level of 0.445 with a significance level of 0.016. This result is lower than the Tax Service Quality variable (X2), the significant level is 0.727 with a significance level of 0.013. In addition, this result is also supported that, the effect of Tax Administration Policy and Tax Service Quality on Taxpayer Compliance proved to have an effect on R2 Value of 54.5% (0.545). This means that 54.5% of taxpayer compliance disclosures can be explained by the Tax Administration Policy and Tax Service Quality variables while 45.5% of taxpayer compliance disclosures can be explained by other variables outside of this variable..

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	v
KATA PERSEMBAHAN	vi
MOTTO.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
RINGKASAN.....	xii
<i>SUMMARY</i>	xiv
ABSTRAK	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
DAFTAR ISI	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
DAFTAR TABEL	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Bagi perusahaan / instansi	6
1.4.2 Bagi akademis.....	6
1.4.3 Bagi peneliti.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Pengertian perpajakan.....	8
2.1.2 Pajak	8
2.1.3 Pengertian wajib pajak.....	13
2.1.4 Kebijakan administrasi perpajakan.....	17
2.1.5 Kualitas pelayanan pajak	25
2.1.6 Kepatuhan Wajib Pajak	31
2.1.7 Penelitian Terdahulu.....	39
2.1.8 Hipotesis	45
BAB III METODE PENELITIAN.....	46
3.1 Desain Penelitian.....	46
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	46
3.3 Jenis dan Sumber Data	46
3.3.1 Jenis data.....	46
3.3.2 Sumber data	47
3.4 Populasi dan Sampel	47
3.4.1 Populasi	47
3.4.2 Sampel	47
3.5 Teknik Pengumpulan Data	48
3.6 Definisi Variabel dan Definisi Operasional	48
3.6.1 Definisi variabel	49
3.6.2 Definisi Operasional	50
3.7 Kerangka Konseptual	51
3.8 Blueprint Kuesioner	52
3.9 Proses Pengolahan Data	52

3.10	Metode Analisis Data	53
3.10.1	Model analisis	53
3.11	Teknik Pengujian Hipotesis	58
3.11.1	Uji signifikan simultan (uji statistik F)	58
3.11.2	Uji signifikan parameter individual (uji statistik T)	58
3.11.3	Koefisien determinasi (R^2)	59
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN		60
4.1	Sejarah Perusahaan	60
4.2	Visi dan Misi KPP Pratama Surabaya Mulyorejo	61
4.3	Struktur Organisasi	62
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		71
5.1	Deskripsi Hasil Penelitian	71
5.1.1	Deskripsi berdasarkan karakteristik responden	71
5.2	Uji Instrumen	74
5.2.1	Uji validitas	75
5.2.2	Uji Reliabilitas	77
5.3	Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	78
5.3.1	Statistik deskriptif	78
5.3.2	Analisis regresi linier berganda	79
5.3.3	Uji asumsi klasik	81
5.3.4	Uji signifikansi simultan (uji F statistik)	86
5.3.5	Uji signifikansi parameter individual (uji statistik F)	88
5.3.6	Koefisien determinasi (R^2)	89
5.4	Pembahasan Hasil Temuan Penelitian	90
5.4.1	Hasil pengujian hipotesis	90
5.4.2	Hasil penelitian	92

5.5	Implikasi Penelitian.....	94
5.6	Keterbatasan Penelitian.....	95
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN.....		96
6.1	Simpulan.....	96
6.2	Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA.....		99
LAMPIRAN		101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	51
Gambar 4.1	67
Gambar 5.1	72
Gambar 5.2	73
Gambar 5.3	74
Gambar 5.4	82
Gambar 5.5	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.....	3
Tabel 2.1.....	39
Tabel 3.1.....	52
Tabel 5.1.....	75
Tabel 5.2.....	76
Tabel 5.3.....	77
Tabel 5.4.....	78
Tabel 5.5.....	79
Tabel 5.6.....	80
Tabel 5.7.....	83
Tabel 5.8.....	84
Tabel 5.9.....	86
Tabel 5.10.....	87
Tabel 5.11.....	88
Tabel 5.12.....	90
Tabel 5.13.....	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	101
Lampiran 2	103
Lampiran 3	107
Lampiran 4	108
Lampiran 5	113
Lampiran 6	115
Lampiran 7	116
Lampiran 8	118
Lampiran 9	123