

**ANALISIS KEPUASAN WAJIB PAJAK YANG DIPENGARUHI OLEH
KUALITAS PELAYANAN**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Disusun oleh.

ROHMAWATI

NIM. 151120001602

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA
JEPARA**

2022

**ANALISIS KEPUASAN WAJIB PAJAK YANG DIPENGARUHI OLEH
KUALITAS PELAYANAN**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Disusun oleh.

ROHMAWATI

NIM. 151120001602

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA
JEPARA**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN WAJIB PAJAK YANG DIPENGARUHI OLEH KUALITAS PELAYANAN

Skripsi ini telah disetujui pembimbing dan siap untuk dipertahankan dihadapan
tim penguji skripsi program SI Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

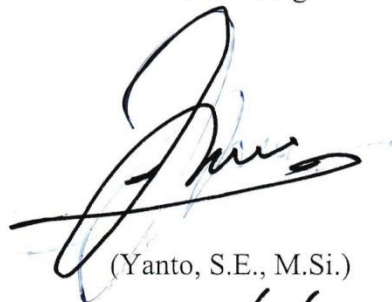
Nama : Rohmawati

NIM : 151120001602

Program Studi : Akuntansi

Disetujui Oleh Pembimbing

Pembimbing



(Yanto, S.E., M.Si.)

Tgl. 17/3/2021

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN WAJIB PAJAK YANG DIPENGARUHI OLEH
KUALITAS PELAYANAN**

Nama : Rohmawati

NIM : 151120001602

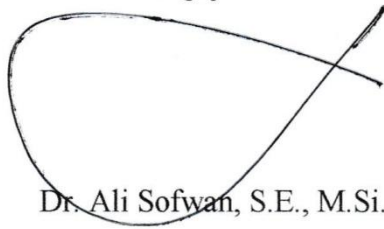
Program studi : Akuntansi

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan penguji Program Studi Akuntansi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Pada hari Senin tanggal 29 Agustus 2022

Penguji I



Dr. Ali Sofwan, S.E., M.Si.

Penguji II



Fitri Elha Fauziah, S.E., M.Si.

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Islam Nahdlatul Ulama (UNISNU) Jepara



Dr. H. Noor Arifin, S.E., M.Si

NIY 1 680817 08 055

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari Program S-I Program Studi Akuntansi merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar Strata I (S-I) dari Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara maupun dari perguruan tinggi lain.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Dengan ini menyatakan sebagai berikut:

1. Skripsi berjudul : “ANALISIS KEPUASAN WAJIB PAJAK YANG DIPENGARUHI OLEH KUALITAS PELAYANAN”
2. Saya juga mengakui bahwa hasil karya akhir ini, dapat diselesaikan berkat bimbingan dan dukungan penuh dari pembimbing saya yaitu: Bpk. Yanto, S.E., M.Si.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima PENCABUTAN GELAR AKADEMIK yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Jepara, 29 Agustus 2022



ROHMAWATI

NIM.151120001602

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.” (QS. Al-Insyirah,6-8)

“Memulai dengan penuh keyakinan, menjalankan dengan penuh keikhlasan dan menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan”

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

1. Bapak dan Ibu saya tercinta yang menjadi alasan utama untuk menyelesaikan skripsi ini
2. Suami dan anak saya tercinta yang selalu memberi dukungan, semangat dan doa dalam menyelesaikan skripsi.
3. Kakak dan keponakan saya yang selalu memberikan semangat.
4. Sahabat-sahabat yang memberi dukungan, semangat dan bantuannya dalam menyelesaikan skripsi.

ABSTRAK

Judul : ANALISIS KEPUASAN WAJIB PAJAK YANG
DIPENGARUHI OLEH KUALITAS PELAYANAN
Penulis : Rohmawati
NIM : 151120001602
Prodi : Akuntansi
Pembimbing : Yanto, S.E., M.Si
Penguji I : Dr. Ali Sofwan, S.E., M.Si.
Penguji II : Fitri Ella Fauziah, S.E., M.Si.
Tanggal Ujian : 29 Agustus 2022

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menguji secara empiris kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, wujud fisik dan pelayanan online terhadap kepuasan wajib pajak.

Data yang digunakan yaitu data primer. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada wajib pajak di KPP Pratama Jepara. Jumlah responden wajib pajak yang digunakan sebagai sampel yaitu 100 orang. Sehingga total kuesioner yang dibagikan yaitu 100 kuesioner. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *SPSS versi 20.0 for Windows*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan wujud fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak sedangkan pelayanan online berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

Kata kunci : kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, wujud fisik, pelayanan online, kepuasan wajib pajak.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Analisis Kepuasan Wajib Pajak Yang Dipengaruhi Oleh Kualitas Pelayanan**” sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Strata 1 (S-1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan dan kerjasama dari beberapa pihak, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada ;

1. Bapak Dr. H.Sa’dullah Assa’idi, M.Ag. selaku Rektor UNISNU Jepara.
2. Bapak Dr. H. Noor Arifin, S.E., M.Si.. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara
3. Bapak Fatchur Rohman, S.E., M.Pd., M.Si. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.
4. Yanto, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan segenap waktu dan pikiran, bimbingan juga nasehat yang sangat bermanfaat sehingga terselesainya Skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara yang telah membimbing dan membantu sampai penulis dapat menyelesaikan studi.

6. Kedua orang tua saya tersayang Bapak Harun dan Ibu Indartik terima kasih banyak atas segala nasehat, curahan kasih sayang yang tiada hentinya, yang selalu mendoakan saya disetiap hembusan nafas, serta dukungan dan motivasi sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Suamiku tersayang Ahmad Nuralfiyan terima kasih banyak atas segala nasehat, curahan kasih sayang yang tiada hentinya, yang selalu mendoakan saya disetiap hembusan nafas, serta dukungan dan motivasi sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Anakku tersayang Salsabila Anindya Putri yang selalu memberikan semangat dan motivasi.
9. Kakakku Sandi Asmo dan Indri Muflikati serta keponakanku Muhammad Razik Razan, Ahmad Faryl Badillah dan Daffi Arya Pradipta yang selalu memberikan semangat dan dukungan motivasi.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan Skripsi ini. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi almamater tercinta, serta bagi setiap pembaca umumnya.

Jepara, 29 Agustus 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Ruang Lingkup (Batasan Masalah)	6
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Kepuasan Wajib Pajak	9
2.1.2 Kualitas Pelayanan	11

2.1.3	Pelayanan Online	19
2.2	Penelitian Terdahulu.....	20
2.3.	Kerangka Pemikiran	23
2.4.	Perumusan Hipotesis	24
2.4.1	Pengaruh Keandalan (<i>reliability</i>) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak 24	
2.4.2	Pengaruh Ketanggapan (<i>responsibility</i>) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak 25	
2.4.3	Pengaruh Jaminan (<i>assurance</i>) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.. 25	
2.4.4	Pengaruh Empati (<i>emphaty</i>)Terhadap Kepuasan Wajib Pajak	26
2.4.5	Pengaruh Wujud Fisik (<i>tangibility</i>)Terhadap Kepuasan Wajib Pajak 26	
2.4.6	Pengaruh pelayanan online Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....		28
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	28
3.1.1	Variabel Penelitian	28
3.1.2	Definisi Operasional Variabel.....	28
3.2	Jenis dan sumber data.....	33
3.2.1	Jenis Data	33
3.2.2	Sumber Data.....	33
3.1	Populasi dan sampel	34
3.3.1	Populasi.....	34
3.3.2	Sampel.....	34
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	35
3.4	Metode Pengumpulan Data	35

3.4.1	Questioner	35
3.4.2	Observasi.....	35
3.4.3	Studi Pustaka.....	35
3.5	Metode pengolahan data.....	36
3.5.1	Editing.....	36
3.5.2	Coding.....	36
3.5.3	Scoring	36
3.6	Metode Analisis Data	36
3.6.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	37
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	37
3.6.3	Analisis Regresi Berganda	39
3.6.4	Pengujian Hipotesis.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		43
4.1	Gambaran umum obyek penelitian.....	43
4.1.1	Sejarah singkat Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara	43
4.1.2	Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara	47
4.1.3	Struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara.....	48
4.2	Deskripsi Responden	50
4.2.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
4.2.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	51
4.2.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	51
4.2.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
4.3	Deskripsi Variabel	53
4.4	Analisis data	59
4.4.1	Uji Kualitas Data.....	59

4.4.2	Uji Asumsi Klasik.....	61
4.4.3	Analisis Regresi Berganda.....	66
4.4.4	Pengujian Hipotesis.....	69
4.5	Pembahasan.....	76
4.5.1	Pengaruh Keandalan (Reliability) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak 76	
4.5.2	Pengaruh Ketanggapan (Responsibility) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak 76	
4.5.3	Pengaruh Jaminan (Assurance) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak .	77
4.5.4	Pengaruh Empati (Emphaty) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak	77
4.5.5	Pengaruh Wujud Fisik (Tangibility) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak 78	
4.5.6	Pengaruh Pelayanan Online Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		80
5.1	Kesimpulan.....	80
5.2	Saran.....	81
Daftar Pustaka.....		82
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		84

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 4. 1 Distribusi Jenis Kelamin Responden	50
Tabel 4. 2 Distribusi Usia Responden.....	51
Tabel 4. 3 Distribusi Pendidikan Terakhir Responden	52
Tabel 4. 4 Distribusi Pekerjaan Responden	52
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Wajib Pajak.....	54
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keandalan	55
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Ketanggapan	55
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Jaminan.....	56
Tabel 4. 9Tanggapan Responden Terhadap Variabel Empati.....	57
Tabel 4. 10Tanggapan Responden Terhadap Variabel Wujud Fisik	57
Tabel 4. 11Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelayanan Online.....	58
Tabel 4. 12Uji Validitas	59
Tabel 4. 13 Uji Reliabilitas	61
Tabel 4. 14 Uji Normalitas.....	62
Tabel 4. 15 Uji Multikolinieritas.....	64
Tabel 4. 16 Hasil Regresi Berganda.....	67
Tabel 4. 17 Hasil Uji t.....	69
Tabel 4. 18 Uji signifikansi Simultan (Uji F)	73
Tabel 4. 19 Koefisien Determinasi.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi KPP Pratama Jepara	48
Gambar 4. 3 Grafik Histogram Uji Normalitas.....	63
Gambar 4. 4 Uji Normal <i>Probability Plot</i>	63
Gambar 4. 5 Grafik <i>Scatterplot</i> Uji Heteroskastisitas.....	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	84
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden	89
Lampiran 3 Deskripsi Responden	107
Lampiran 4 Tanggapan Responden.....	107
Lampiran 5 Hasil Uji SPSS.....	109
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian.....	120