

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK UNTUK  
MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**(Studi Kasus : Kantor Pelayanan Pajak**

**Pratama Palembang Ilir Timur)**



**INTERNSHIP**

Oleh :

**FITRIANSYAH**

**182510058**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN-S2**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK UNTUK  
MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**(Studi Kasus : Kantor Pelayanan Pajak  
Pratama Palembang Ilir Timur)**

INTERNSHIP

Sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S2

MAGISTER MANAJEMEN



Oleh :

FITRIANSYAH

182510058

PROGRAM STUDI MANAJEMEN-S2

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS BINA DARMA

2020

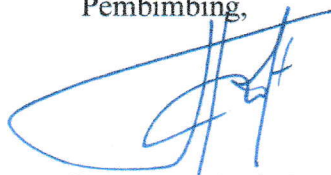
**PENGESAHAN PEMBIMBING INTERNSHIP**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK  
UNTUK MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK**  
(Studi Kasus: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur)

oleh:  
FITRIANSYAH  
182510058

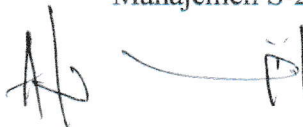
Telah disetujui untuk diujikan oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing,



Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si.

Palembang, 19 Februari 2020  
Ketua Program Studi  
Manajemen S-2



Dr. H. Abdul Basyith, S.E., M.Si.

## PENGESAHAN PENGUJI INTERNSHIP

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK UNTUK MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK

(Studi Kasus: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur)

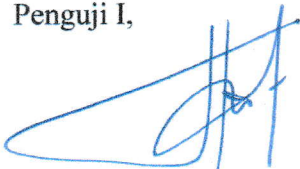
oleh:

FITRIANSYAH

182510058

telah dipertahankan dan disetujui di depan Tim Penguji pada 19 Februari 2020  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Penguji I,



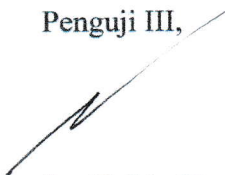
Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si.

Penguji II



Dr. Ir. Hj. Hasmawaty AR., M.M., M.T.

Penguji III,



Dr. H. Lin Yan Syah, M.Si.

Palembang, 19 Februari 2020  
Direktur Program Pascasarjana



Dr. Ir. Hj. Hasmawaty AR., M.M., M.T.

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fitriansyah  
NIM : 182510058

dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan Internship ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Magister di Universitas Bina Darma atau di Perguruan Tinggi lain;
2. Laporan Internship ini murni gagasan, rumusan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Di dalam Laporan Internship ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia Laporan Internship yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses publik secara daring;
5. Surat Pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 19 Februari 2020  
Yang Membuat Pernyataan



Fitriansyah  
NIM 182510058

## ABSTRAK

Kepatuhan wajib pajak merupakan modal utama bagi seluruh kantor pelayanan pajak di Indonesia untuk meningkatkan penerimaan pajak. Salah satu cara untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak tersebut adalah dengan memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada Wajib Pajak. Penelitian ini menyajikan secara komprehensif mengenai pengaruh kualitas pelayanan yang direpresentasikan dengan variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* yang disebut dengan teori SERVQUAL dalam mendorong Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur dengan mengambil data melalui menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang sedang mengantri di tempat pelayanan terpadu. Data dianalisis dengan menggunakan regresi linier berganda melalui aplikasi LISREL 8.70. Analisis tersebut menghasilkan bahwa variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* memiliki pengaruh dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dengan tingkatan yang berbeda.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Teori SERVQUAL, Kepatuhan Wajib Pajak

## **ABSTRACT**

*Taxpayer compliance is the main capital for all tax service offices in Indonesia to increase tax revenue. One way to improve taxpayer compliance is to provide the best quality service to taxpayers. This research presents comprehensively about the effect of service quality which is represented by variables tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy called SERVQUAL theory in encouraging taxpayers to fulfill their tax obligations. This research was conducted at the Palembang Ilir Timur Primary Tax Service Office by taking data through distributing questionnaires to 100 respondents who were queuing at the integrated service place. Data were analyzed using multiple linear regression through the LISREL 8.70 application. The analysis results that variables tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy have an influence in increasing taxpayer compliance with different levels.*

*Keywords: Service Quality, Servqual Theory, and Compliance Taxpayer*

## MOTO

**"Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan."  
(Q.S. Al-Insyiroh : 5)**

## PERSEMBAHAN

### **Laporan internship ini saya persembahkan untuk:**

1. Kedua orang tua (Ayahanda Almarhum Zainal Arifin dan Ibunda Elda) dan mertua (Ayah Munzir dan Ibu Zuraidah) yang telah memberikan do'a, motivasi, semangat dan kasih sayangnya tanpa henti.
2. Bapak Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si. selaku dosen pembimbing sekaligus Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bina Darma yang selalu sabar dan teliti dalam memberikan bimbingan dan masukan terhadap proposal dan laporan internship ini;
3. Isteriku tercinta Ade Amalia dan anak-anakku tersayang Muhammad Faeyza Abdillah, Falisha Qanita, Fadiyah Elshanum dan Fathia Zanitha semoga kita semua selalu dalam lindungan dan rahmat Alloh Subhanahu Wa Ta'ala;
4. Adik-adikku yang saya sayangi dan banggakan;
5. Teman-teman yang sudah membantu proses internship ini hingga selesai.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya, peneliti dapat menyelesaikan laporan internship ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak (Studi Kasus: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur)” sebagai salah satu syarat tugas akhir dalam menyelesaikan pendidikan pascasarjana pada Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Bina Darma.

Dalam penyusunan laporan internship ini, peneliti telah mendapatkan banyak bimbingan, bantuan, masukan dan petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan yang baik ini peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M., selaku Rektor Universitas Bina Darma;
2. Ibu Dr. Ir. Hj. Hasmawaty AR., M.M., M.T., selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Bina Darma;
3. Bapak Dr. H. Abdul Basyith, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Bina Darma
4. Bapak Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si. selaku dosen pembimbing sekaligus Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bina Darma yang memberikan bimbingan dan arahan terhadap proposal dan laporan internship ini;
5. Bapak Monang Manik, S.H., M.M., selaku Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur yang telah memberikan izinnya untuk melaksanakan riset internship ini di KPP Pratama Palembang Ilir Timur;
6. Bapak Asep Andi Suprayogi, S.H., M.H., selaku Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi III sekaligus Pendamping Lapangan yang telah banyak memberikan bimbingan sehingga dapat terselesainya laporan internship ini;
7. Ibunda, ayah dan ibu mertua yang telah memberikan do'a restu dan motivasi;
8. Istriku Ade Amalia dan anak-anakku, Faeyza, Falisha, Fadiyah dan Fathia tercinta yang telah memberikan cinta, kasih sayang dan semangatnya;
9. Rekan-rekan di Seksi Waskon I KPP Pratama Palembang Ilir Timur yang telah memberikan banyak masukan dalam penyusunan laporan internship ini;
10. Teman-teman seperjuangan yang bersama-sama menjalani dan menikmati proses belajar di kampus Universitas Bina Darma; dan
11. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Peneliti sangat menyadari bahwa penyusunan internship ini masih terdapat kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan kemampuan dalam menuangkan ide-ide dan permasalahan yang ada.

Palembang, Februari 2020

Peneliti

# DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING INTERNSHIP.....	iii
LEMBAR SURAT PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
MOTO DAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR ISTILAH .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	4
1.3. Batasan Masalah .....	5
1.4. Rumusan Masalah.....	6
1.5. Tujuan Internship .....	6
1.6. Manfaat Internship .....	6
1.7. Kerangka Pemikiran .....	7
1.7.1. Kajian Teori .....	9
1.7.2. Penelitian Terdahulu .....	13
1.7.3. Hipotesis Penelitian.....	16
1.8. Metode Penelitian.....	17
1.8.1. Jenis dan Sumber Data.....	17
1.8.2. Waktu dan Tempat.....	17
1.8.3. Definisi Operasional Variabel.....	18
1.8.4. Instrumen Penelitian .....	19
1.8.5. Pengujian Kualitas Instrumen .....	20
1.8.6. Populasi dan Sampel.....	25
1.8.7. Teknik Pengambilan Data.....	25
1.8.8. Teknis Analisis Data .....	25
BAB II STUDI KASUS PADA OBJEK	
2.1. Gambaran Umum Lokasi Pelaksanaan Internship.....	27
2.1.1. Sejarah Singkat KPP Pratama Palembang Ilir Timur .....	27
2.1.2. Visi dan Misi.....	29

2.1.3. Tugas Pokok .....	30
2.2. Struktur Organisasi dan Bidang-Bidang Kerja .....	31
2.2.1. Struktur Organisasi .....	31
2.2.2. Bidang-Bidang Kerja .....	33
2.3. Jenis dan Bentuk Kegiatan Internship .....	35
2.4. Temuan Kasus.....	36
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
3.1. Deskripsi Data.....	38
3.2. Hasil Penelitian.....	39
3.2.1. Karakteristik Profil Responden.....	39
3.2.2. Deskriptif Statistik .....	43
3.3. Analisis Model .....	46
3.3.1. Uji Asumsi .....	46
3.3.2. Analisis Faktor Konfirmatori (CFA) .....	48
3.3.3. Analisis <i>Full</i> Model Persamaan Struktural (SEM) .....	57
3.3.4. Pengujian Hipotesis .....	60
3.4. Pembahasan Hasil Penelitian .....	61
<b>BAB IV SIMPULAN DAN SARAN</b>	
4.1. Simpulan .....	64
4.2. Saran .....	65
DAFTAR RUJUKAN.....	xv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	xvii
LAMPIRAN - LAMPIRAN	

## **DAFTAR TABEL**

- Tabel 1.1 : Statistik Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Palembang Ilir Timur
- Tabel 1.2. : Data Realisasi Pencapaian Penerimaan dari Tahun 2014 – 2015
- Tabel 1.3. : Matriks Jurnal Penelitian Terdahulu
- Tabel 1.4. : Operasional Variabel Bebas
- Tabel 1.5. : Operasional Variabel Terikat
- Tabel 1.6. : Uji Validitas Instrumen Bukti Fisik
- Tabel 1.7. : Uji Validitas Instrumen Keandalan
- Tabel 1.8. : Uji Validitas Instrumen Ketanggapan
- Tabel 1.9. : Uji Validitas Instrumen Jaminan
- Tabel 1.10. : Uji Validitas Instrumen Empati
- Tabel 1.11. : Uji Validitas Instrumen Kepatuhan
- Tabel 1.12. : Hasil Uji Reliabilitas Instrumen
- Tabel 3.1. : Data Responden Berdasarkan Bentuk Badan
- Tabel 3.2. : Data Responden Berdasarkan Lama Terdaftar
- Tabel 3.3. : Data Responden Berdasarkan Klasifikasi Lapangan Usaha (KLU)

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1.1. : Kerangka Penelitian
- Gambar 2.1. : Struktur Organisasi KPP Pratama Palembang Ilir Timur  
Persentase Penerimaan Perpajakan dan Penerimaan SDA  
Dibandingkan dengan Total Penerimaan Negara Tahun 2014  
s.d. 2017
- Gambar 3.1 : *Standardized Solution* Konstruk Bukti Fisik
- Gambar 3.2. : *T-Value* Konstruk Bukti Fisik
- Gambar 3.3. : *Standardized Solution* Konstruk Kehandalan
- Gambar 3.4. : *T-Value* Konstruk Kehandalan
- Gambar 3.5. : *Standardized Solution* Konstruk Ketanggapan
- Gambar 3.6. : *T-Value* Konstruk Ketanggapan
- Gambar 3.7. : *Standardized Solution* Konstruk Jaminan
- Gambar 3.8. : *T-Value* Konstruk Jaminan
- Gambar 3.9. : *Standardized Solution* Konstruk Empati
- Gambar 3.10. : *T-Value* Konstruk Empati
- Gambar 3.11. : *Standardized Solution* Konstruk Kepatuhan
- Gambar 3.12. : *T-Value* Konstruk Kepatuhan
- Gambar 3.13. : Diagram Path Hasil Pengujian *Standardized Solution*
- Gambar 3.14. : Diagram Path Hasil Pengujian *T-Value*

## DAFTAR ISTILAH

AR	: <i>Account Representative</i>
BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
BUMD	: Badan Usaha Milik Daerah
CFA	: <i>Confirmatory Factor Analysis</i>
CV	: Perusahaan Komenditer
DJP	: Direktorat Jenderal Pajak
Kanwil	: Kantor Wilayah
KLU	: Klasifikasi Lapangan Usaha
KP2KP	: Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan
KPP	: Kantor Pelayanan Pajak
MPN	: Modul Penerimaan Negara
PKP	: Pengusaha Kena Pajak
PT	: Perseroan Terbatas
PPh	: Pajak Penghasilan
PPN	: Pajak Pertambahan Nilai
PPnBM	: Pajak Penjualan atas Barang Mewah
SERVQUAL	: <i>Service Quality</i>
Sismiop	: Sistem Informasi Manajemen Objek Pajak
SOP	: <i>Standart Operating Procedure</i>
SPT	: Surat Pemberitahuan Pajak
WP	: Wajib Pajak

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Kartu Bimbingan Lapangan (Daftar Hadir)
- Lampiran 2 : Kuesioner
- Lampiran 3 : Hasil Olah Data Full Model Persamaan Struktural (SEM) Aplikasi  
LISREL 8.70.
- Lampiran 4 : Foto Kegiatan
- Lampiran 5 : Surat Izin Penelitian dari Instansi
- Lampiran 6 : Jurnal Publikasi
- Lampiran 7 : Lembar Perbaikan Internship