

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin. Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak Sebelum Modernisasi dan Setelah Modernisasi Administrasi Perpajakan (Studi kasus pada Kantor Pelayanan Perpajakan di Medan Timur)”. Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat kelulusan program strata satu pada Program Studi Akuntansi Institut Manajemen Telkom Bandung.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Kedua orang tua, Papa Umar Fauzi dan Bunda Fitriani Manurung atas segala yang dicurahkan, doa, kasih sayang, motivasi, wejangan, panggilan malam, serta mendengarkan keluh kesah.
2. Abang tersayang Arinta Fauzi, adik tersayang Bayu Fauzi Aqila Fauzi terima kasih atas semangat dan tawa kalian.
3. Keluarga besar tersayang om dan tante terima kasih atas doa dan dukungannya.
4. Ir. Yusuf Budiana, M.BA selaku Dekan Sekolah Administrasi Bisnis dan Keuangan Institut Manajemen Telkom
5. Prof.Hiro Tugiman,SE.,AK.,QIA.,CRMP sebagai ketua program studi akuntansi Institut Manajemen Telkom
6. Handiyaningrum Tjatur Rahayu SE., MSI selaku Dosen Pembimbing yang telah sangat sabar membimbing dan memberikan masukan dalam penulisan skripsi ini, serta menjadi motivator dan inspirator bagi saya.

7. Dr.Majidah dan Novi N selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
8. Seluruh dosen Program Studi Akuntansi Institut Manajemen Telkom yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
9. Teman-teman Reyza Farah, Muharani, Siwi, , Rachman, Iqbal, Yiyis, Ivan, Yudhi, Bayu, Epe, Esti.
10. Sahabat tersayang Hasnidar Ainun Laoli
11. Teman terbaik Fahrin Simamora yang telah memberi masukan, semangat dan mendoakan.
12. Teman-teman Akuntansi 2008, khususnya kelas A, terima kasih untuk dukungan, semangat, dan bantuannya selama ini.
13. Semua pihak dengan tidak mengurangi rasa hormat yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan semangat dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu dan memberikan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi mereka yang membutuhkan.

Bandung, Maret 2013

Annisa Farahanum Fauzi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	2
1.3 Perumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Kegunaan Penelitian	9
1.5.1 Aspek Teoritis	9
1.5.2 Aspek Praktis	9
1.6 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	12
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	12
2.1.1 Pajak.....	12
2.1.2 Sistem Pemungutan Pajak	15
2.1.3 Administrasi Perpajakan.....	17

2.1.4 Reformasi.....	18
2.1.5 Modernisasi Administrasi Perpajakan	20
2.1.6 Implementasi Modernisasi Administrasi Perpajakan	26
2.1.7 Sarana- Sarana Modernisasi Perpajakan	28
2.1.8 Pengertian Pelayanan	31
2.1.9 Kualitas Pelayanan	32
2.1.10 Pengertian Pelayanan Publik	33
2.1.11 Asas Pelayanan Publik	36
2.1.12 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	36
2.1.13 Pelayanan Prima	38
2.2 Penelitian Terdahulu	42
2.3 Kerangka Pemikiran.....	49
2.4 Hipotesis Penelitian.....	54
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	54
BAB III METODE PENELITIAN	55
3.1 Jenis Penelitian	55
3.2 Variabel Operasional.....	55
3.3 Tahapan Penelitian	57
3.4 Populasi dan Sampel	61
3.5 Teknik Pengambilan Sampel	62
3.6 Pengumpulan Data.....	63
3.7 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	64
3.7.1 Teknik Analisis Data	64
3.7.2 Pengujian Hipotesis	67
3.7.3 Pengujian Kualitas Data	68
3.7.4 Analisis Deskriptif	69
3.7.5 Pengskalaan MSI	71

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	73
4.1 Karakteristik Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Medan Timur	73
4.2 Kualitas Pelayanan sebelum modernisasi administrasi	
perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur	76
4.2.1 Keandalan Pegawai Pajak di KPP Medan Timur sebelum	
Modernisasi Administrasi Perpajakan	76
4.2.2 Ketanggapan Pegawai Pajak di KPP Medan Timur	
sebelum Modernisasi Administrasi Perpajakan	81
4.2.3 Jaminan Pegawai Pajak di KPP Medan Timur sebelum	
Modernisasi Administrasi Perpajakan	86
4.2.4 Empati Pegawai Pajak di KPP Medan Timur sebelum	
Modernisasi Administrasi Perpajakan	90
4.2.5 Bukti Fisisk di KPP Medan Timur sebelum Modernisasi	
Administrasi Perpajakan	92
4.2 Kualitas Pelayanan setelah modernisasi administrasi perpajakan	
di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.....	98
4.3.1 Keandalan Pegawai Pajak di KPP Medan Timur setelah	
Modernisasi Administrasi Perpajakan	98
4.3.2 Ketanggapan Pegawai Pajak di KPP Medan Timur setelah	
Modernisasi Administrasi Perpajakan	102
4.3.3 Jaminan Pegawai Pajak di KPP Medan Timur setelah	
Modernisasi Administrasi Perpajakan	107
4.3.4 Empati Pegawai Pajak di KPP Medan Timur setelah	
Modernisasi Administrasi Perpajakan	111
4.3.5 Bukti Fisisk di KPP Medan Timur setelah Modernisasi	
Administrasi Perpajakan	114

4.4 Perbandingan Kualitas Pelayanan Sebelum dan Setelah Modernisasi Administrasi Perpajakan	120
4.4.1 Perbandingan Kualitas Pelayanan Dimensi Kehandalan Sebelum dan Setelah Modernisasi Administrasi Perpajakan	120
4.4.2 Perbandingan Kualitas Pelayanan Dimensi Ketanggapan Sebelum dan Setelah Modernisasi Administrasi Perpajakan	120
4.4.3 Perbandingan Kualitas Pelayanan Dimensi Jaminan Sebelum dan Setelah Modernisasi Administrasi Perpajakan	121
4.4.4 Perbandingan Kualitas Pelayanan Dimensi Empati Sebelum dan Setelah Modernisasi Administrasi Perpajakan	121
4.4.5 Perbandingan Kualitas Pelayanan Dimensi Bukti Fisik Sebelum dan Setelah Modernisasi Administrasi Perpajakan	121
4.5 Pengujian Kualitas Data	123
4.5.1 Uji Validitas	123
4.5.2 Uji Reliabilitas	128
4.6 Uji Normalitas	129
4.7 Uji Hipotesis (T-Test)	132
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	135
5.1 Kesimpulan	135
5.2 Saran	138
5.2.1 Aspek Teoritis	138

5.2.2 Aspek Praktis.....	139
DAFTAR PUSTAKA	140
LAMPIRAN.....	142

DAFTAR TABEL

TABEL 2.1 Perbandingan Penelitian	47
TABEL 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	56
TABEL 3.2 Penilaian Kuesioner (Skala Ordinal)	59
TABEL 3.3 Dsitribusi Frekuensi	65
TABEL 3.4 Kategori Interpretasi Skor	70
TABEL 4.1 Tanggapan Responden Terhadap Kehandalan Pegawai Pajak	77
TABEL 4.2 Tanggapan Responden Terhadap Ketanggapan Pegaawai Pajak	81
TABEL 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Jaminan	86
TABEL 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Empati Pegawai Pajak.....	90
TABEL 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Bukti Fisik.....	93
TABEL 4.6 Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Perpajakan Sebelum Modernisasi Administrasi.....	97
TABEL 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Kehandalan	98
TABEL 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Ketanggapan.....	103
TABEL 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Jaminan	108
TABEL 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Empati.....	112
TABEL 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Bukti Fisik.....	115
TABEL 4.12 Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Perpajakan Setelah Modernisasi Administrasi	119
TABEL 4.13 Rekapitulasi Perbandingan Kualitas Pelayanan Perpajakan Sebelum Modernisasi Administrasi	122

TABEL 4.14 Rekapitulasi Perbandingan Kualitas Pelayanan Perpajakan Setelah Modernisasi Administrasi	122
TABEL 4.15 Uji Validitas	123
TABEL 4.16 Uji Reliabilitas	128
TABEL 4.17 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	130
TABEL 4.18 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	130
TABEL 4.19 Paired Samples Statistics	132
TABEL 4.20 Paired Samples Correlations	132
TABEL 4.22 Paired Samples Test	133

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 Kerangka Pemikiran	53
GAMBAR 4.1 Identitas Responden Dari Segi Gender	73
GAMBAR 4.2 Identitas Responden Dari Segi Pendidikan.....	74
GAMBAR 4.3 Identitas Responden Dari Segi Perusahaan terdaftar jadi Wajib Pajak Badan	74
GAMBAR 4.4 Identitas Responden Dari Segi Perusahaan terdaftar jadi Wajib Pajak Badan	75

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	Identitas Responden.....	142
LAMPIRAN 2	Kuisisioner.....	147
LAMPIRAN 3	Output SPSS.....	157
LAMPIRAN 4	Skor Hasil MSI.....	173