



**UNIVERSITAS TARUMANAGARA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**JAKARTA**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS, KOMPETENSI FISKUS,**

**DAN RESPONSIVITAS PETUGAS PAJAK TERHADAP KEPUASAN**

**WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA JAKARTA**

**TAMBORA TAHUN 2016**

**Diajukan Oleh:**

**NAMA : VERA LISANDRA HOERIANTO**

**NIM : 125130217**

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT**

**GUNA MENCAPAI GELAR**

**SARJANA EKONOMI**

**2017**

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

NAMA : VERA LISANDRA HOERIANTO  
NPM : 125130217  
PROGRAM JURUSAN : SI / AKUNTANSI  
MATA KULIAH POKOK : AKUNTANSI PERPAJAKAN  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
FISKUS, KOMPETENSI FISKUS, DAN  
RESPONSIVITAS PETUGAS PAJAK  
TERHADAP KEPUASAN WAJIB  
PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP  
PRATAMA JAKARTA TAMBORA  
TAHUN 2016

Jakarta, 4 Januari 2017

Pembimbing,



(Tony Sudirgo, S.E., M.M., Ak., CA.)

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA


TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

SETELAH LULUS UJIAN KOMPREHENSIF / SKRIPSI

NAMA : VERA LISANDRAHOERIANTO  
NPM : 125130217  
PROGRAM JURUSAN : SI / AKUNTANSI  
MATA KULIAH POKOK : AKUNTANSI PERPAJAKAN  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
FISKUS, KOMPETENSI FISKUS, DAN  
RESPONSIVITAS PETUGAS PAJAK  
TERHADAP KEPUASAN WAJIB  
PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP  
PRATAMA JAKARTA TAMBORA  
TAHUN 2016


Tanggal: 18 Januari 2017

KETUA PENGUJI:

  
(Drs. Utoyo Widayat, M.M., S.H., Ak.,  
BKP., CPA., CA.)

Tanggal: 18 Januari 2017

ANGGOTA PENGUJI:

  
(Tony Sudirgo, S.E., M.M., Ak. CA.)

Tanggal: 18 Januari 2017

ANGGOTA PENGUJI:

  
(Vidyarto Nugroho, S.E., M.M., Ak., CA.)

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**JAKARTA**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS, KOMPETENSI FISKUS,  
DAN RESPONSIVITAS PETUGAS PAJAK TERHADAP KEPUASAN  
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA JAKARTA  
TAMBORA TAHUN 2016**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mendapatkan bukti empiris yang menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan fiskus, kompetensi fiskus, dan responsivitas petugas pajak terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Survei ini dilakukan dengan langsung menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak yang sedang menjalankan aktifitas perpajakan di KPP Pratama Jakarta Tambora. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 160 sampel wajib pajak orang pribadi yang diolah dengan menggunakan SPSS vs 21. Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus dan Responsivitas Petugas Pajak mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak, tetapi kompetensi fiskus tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak pada tingkat keyakinan. Sementara itu, berdasarkan hasil uji F diketahui bahwa kualitas pelayanan fiskus, kompetensi fiskus, dan responsivitas petugas pajak mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak pada tingkat keyakinan 95%.

*The aim of this research is to obtain empirical evidence that shows the influence of the quality service of tax employee, competence of tax employee, and responsiveness of tax employee on taxpayer satisfaction. The survey was conducted by distributing questionnaires directly to taxpayers who are did the taxation activities. The subject of this research are taxpayers of KPP Pratama Jakarta Tambora. Total sample in this research are 160 respondents. The data is used primary data using SPSS vs 21. Based on the results of the t test is known that the quality service of tax employee and responsiveness of tax employee on taxpayer compliance have partially significant effect on taxpayer satisfaction, but competence of tax employee doesn't have partially significant effect on taxpayer satisfaction. Meanwhile, based on the results of the F test is known that the quality service of tax employee, competence of tax employee, and responsiveness of tax employee on taxpayer compliance have a significant effect or simultaneously on taxpayer satisfaction at 95% confidence level.*

**Keyword** : *Quality service of tax employee, competence of tax employee, responsiveness of tax employee on taxpayer satisfaction*