

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
CITRA INSTITUSI TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK**

(Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Salatiga)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Diploma IV (Sarjana Terapan) pada Program Diploma IV (Sarjana
Terapan) Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

Dita Rahmayani

40011419650026

PROGRAM DIPLOMA IV (SARJANA TERAPAN)

AKUNTANSI PERPAJAKAN

DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN

SEKOLAH VOKASI

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2023

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Dita Rahmayani

Nomor Induk Mahasiswa : 40011419650026

Fakultas : Sekolah Vokasi

Program Studi : Akuntansi Perpajakan

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi
terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris
pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Salatiga)

Semarang, 19 Juni 2023

Dosen Pembimbing



Herry Laksito, S.E., Ak., M.Adv.Acc

NIP. 196905061999031002

PENGESAHAN KELULUSAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Dita Rahmayani
Nomor Induk Mahasiswa : 40011419650026
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : Akuntansi Perpajakan
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi
terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris
pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Salatiga)

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 07 Juli 2023

Tim Penguji

- 1 Herry Laksito, S.E., Ak., M.Adv.Acc (.....)
- 2 Eiffeliena N. F. P., S.E., Akt., M.M., M.Fin.An (.....)
- 3 Clara Yully Diana Ekaristi, S.E., M.Acc. (.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya Dita Rahmayani, menyatakan bahwa tugas akhir/skripsi dengan judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Salatiga) yang disusun untuk melengkapi persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Diploma IV (S1 Terapan) Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro adalah hasil tulisan saya sendiri.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tugas akhir/skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik tugas akhir yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 19 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



Dita Rahmayani

NIM. 40011419650026

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra institusi terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Salatiga. Variabel dependen pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak dan variabel independen pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan citra institusi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk memperoleh data. Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang berada dalam lingkungan pengawasan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Salatiga. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *convenience sampling*. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan IBM SPSS Statistic 26. Jumlah kuesioner yang dapat dianalisis sejumlah 100 kuesioner.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra institusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: pajak, kualitas pelayanan, citra institusi, kepatuhan wajib pajak

ABSTRACT

This study as a purpose to analyze and determine the influence of service quality and institutional image on taxpayer compliance at the Salatiga Pratama Tax Service Office. The dependent variable in this study is taxpayer compliance and the independent variables in this study are service quality and institutional image.

This study uses a quantitative approach with survey methods to obtain data. Respondents in this study were taxpayers who were under the supervision of the Salatiga Pratama Tax Service Office. The sampling method used in this study is convenience sampling. Data analysis in this study used multiple linear regression with the help of IBM SPSS Statistics 26. The number of questionnaires that could be analyzed was 100 questionnaires.

The results of this study indicate that service quality and institutional image have a positive and significant influence on taxpayer compliance.

Keywords: *tax, service quality, institutional image, taxpayer compliance*

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunian-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA INSTITUSI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Salatiga)”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Diploma IV (Sarjana Terapan) pada Program Diploma IV (Sarjana Terapan) Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro. Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis banyak mengalami kesulitan dan hambatan. Namun berkat bantuan dari berbagai pihak, akhirnya penyusun dapat mengatasinya. Untuk itu pada kesempatan ini penyusun banyak mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Drs. Dul Muid, S.E., M.S.i., Ak, selaku Ketua Program Studi serta Dosen Wali D4 Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
2. Bapak Herry Laksito, S.E., Ak., M.Adv.Acc selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran untuk dapat memberikan pengarahan, bimbingan, serta dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Bapa dan Ibu dosen penguji yang kelak akan menguji skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Program Studi Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro yang telah memberikan pengajaran dan bekal ilmu pengetahuan serta seluruh staf tata usaha atas segala bantuan selama proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.

5. Seluruh jajaran Kantor Pelayanan Pajak Pratama Salatiga yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian untuk skripsi ini.
6. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Ngajiyo dan Ibu Sriani yang tak henti memberikan yang terbaik untuk anak tercintanya baik motivasi, perhatian, kesabaran, serta doa yang tulus selama ini.
7. Kakak satu-satunya dan yang paling tersayang, Mba Dewi Rahmawati yang selalu memberikan semangat, saran dan masukan, serta dana tambahan selama proses penyusunan skripsi ini.
8. Sahabat tersayang, Iktia Amilina Sari dan Cantika Rahayu yang selalu ada, menerima, serta mengkritik selama ini mulai dari maba hingga mahasiswa semester tua.
9. Anak Grup Semoga, Bana, Iktia, Can, Nisa, dan Kopi atas segala cerita hingga kerendoman selama masa perkuliahan mulai dari maba, kuliah online, hingga drama mahasiswa semester tua ini.
10. Salatiga Pride, Iktia, Can, dan Lutfan yang selalu kebersamai selama melakukan penelitian di KPP Pratama Salatiga hingga skripsi ini selesai.
11. Anak Grup Calon Orang Sukses, Aul, Ii, Kokom, Ppl, Hanin, Acil, dan Umi yang telah memberikan dukungan semangat, motivasi, serta pengalaman terbaik selama penyusunan skripsi ini
12. Teman-teman seperbimbingan Pak Herlak, Iktia, Can, Wita, Dita So, Rai, Ema, Ara, Lutfan, dan Bagus yang selalu memberikan saran dan masukan serta info-info terkini selama penyusunan skripsi ini. Semoga kedepannya kalian sukses.

13. Teman-teman Akuntansi Perpajakan 2019, yang banyak memberikan pengalaman dan cerita selama menjalankan masa perkuliahan ini.
14. Seluruh responden serta pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu hingga skripsi itu dapat selesai dengan baik.
15. Terakhir, teruntuk diri saya sendiri. Terima kasih kepada diri saya sendiri yang sudah kuat melewati lika liku kehidupan hingga sekarang. Terima kasih kepada hati yang tetap tegar dan ikhlas menjalankan semuanya. Terima kasih kepada jiwa dan raga yang tetap kuat dan waras hingga sekarang. Kedepannya untuk hati yang selalu tegar, dan jiwa raga yang tetap kuat, mari bekerjasama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi penulisan yang lebih baik di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan. Terima Kasih.

Semarang, 19 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



Dita Rahmayani

NIM. 40011419650026

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	10
1.3.1 Tujuan Penelitian	10
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	11
1.4 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	14
2.1.1 Teori Kepatuhan (Compliance Theory)	14
2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak.....	15
2.1.3 Kualitas Pelayanan	21
2.1.4 Citra Institusi	23

2.2 Penelitian Terdahulu	27
2.3 Kerangka Pemikiran.....	32
2.4 Hipotesis.....	33
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	33
2.4.2 Pengaruh Citra Institusi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Definisi Operational Variabel	36
3.2 Populasi dan Sampel	39
3.3 Jenis dan Sumber Data	40
3.4 Metode Pengumpulan Data	41
3.5 Metode Analisis	41
3.5.1 Uji Statistik Deskriptif	41
3.5.2 Uji Instrumen Penelitian	42
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	43
3.5.4 Uji Hipotesis	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	47
4.1.1 Deskripsi Responden.....	47
4.1.2 Karakteristik Responden	48
4.2 Analisis Data	49
4.2.1 Uji Statistik Deskriptif	49
4.2.2 Uji Instrumen Penelitian	50
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	52
4.2.4 Uji Hipotesis	56
4.3 Interpretasi.....	61
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	61
4.3.2 Pengaruh Citra Institusi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	63
BAB V PENUTUP.....	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Keterbatasan.....	66

5.3 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN-LAMPIRAN	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Realisasi Pendapatan Negara Tahun 2018 – 2022	2
Tabel 1. 2 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Salatiga.....	8
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	37
Tabel 4. 1 Hasil Pengumpulan Data.....	47
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden	48
Tabel 4. 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	49
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4. 6 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	54
Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolinearitas.....	55
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	57
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	58
Tabel 4. 10 Hasil Uji Statistik F.....	59
Tabel 4. 11 Hasil Uji Statistik t.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 4. 1 Grafik Histogram.....	53
Gambar 4. 2 Normal P-Plot.....	53
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat ijin Penelitian	73
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	75
Lampiran 3 Data Deskriptif Resonden.....	80
Lampiran 4 Hasil Uji Instrumen	81
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	85
Lampiran 6 Hasil Uji Hipotesis	87
Lampiran 7 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner.....	88