

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA DAN KONSULTASI *ACCOUNT REPRESENTATIVE* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN
(STUDI KASUS : KPP PRATAMA JAKARTA GROGOL PETAMBURAN)**

SKRIPSI

Program Studi Akuntansi – Strata 1



OLEH :

NAMA : BULAN DWI OCTAVIA

NIM : 041202503125132

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA
2016**

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA DAN KONSULTASI *ACCOUNT REPRESENTATIVE* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN
(STUDI KASUS : KPP PRATAMA JAKARTA GROGOL PETAMBURAN)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Akuntansi – Strata 1**



OLEH :

NAMA : BULAN DWI OCTAVIA

NIM : 041202503125132

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA
2016**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : BULAN DWI OCTAVIA

NIM : 041202503125132

Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri dan seluruh isi skripsi menjadi tanggung jawab saya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 26 Juli 2016

METERAI
TEMPEL

FB058ADF717253819

5000
RUPIAH

Bulan Dwi Octavia

041202503125132

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : BULAN DWI OCTAVIA
NIM : 041202503125132
JURUSAN : AKUNTANSI
KOSENTRASI : AKUNTANSI PERPAJAKAN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH PELAYANAN PRIMA DAN
KONSULTASI *ACCOUNT REPRESENTATIVE*
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN
(STUDI KASUS : KPP PRATAMA JAKARTA
GROGOL PETAMBURAN)
TANGGAL UJIAN : 10 Agustus 2016

Jakarta, 26 Juli 2016

Dosen Pembimbing II

Dosen Pembimbing I

(Adolpino Nainggolan, S.E., M.Ak)

(Natrion, S.T., S.E., M.Ak)

Dekan

Ketua Jurusan

(Adolpino Nainggolan, S.E., M.Ak)

(Nur Anissa, S.E., M.Si., Ak.CA)

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA DAN KONSULTASI *ACCOUNT REPRESENTATIVE* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN
(STUDI KASUS : KPP PRATAMA JAKARTA GROGOL PETAMBURAN)**



Anggota Penguji

(Adolpino Nainggolan, S.E., M.Ak)

Anggota Penguji

(Nur Anissa, S.E., M.Si., Ak.CA)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji Syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia yang telah diberikan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH PELAYANAN PRIMA DAN KONSULTASI ACCOUNT REPRESENTATIVE TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN (STUDI KASUS : KPP PRATAMA JAKARTA GROGOL PETAMBURAN)”** Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Satya Negara Indonesia.

Peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan baik secara moril maupun materil sehingga skripsi ini dapat selesai. Dan pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Satya Negara Indonesia, Prof. Dr. Litjen P. Sinambela, M.M., M.pd.
2. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Satya Negara Indonesia, Adolpino Nainggolan, S.E., M.Ak.
3. Ketua Jurusan Akuntansi, Nur Anissa, S.E., M.Si., Ak.CA.
4. Bapak Natrion, S.T., S.E., M.Ak, selaku Dosen Pembimbing I yang telah sabar memberikan bimbingan, arahan, masukan kepada peneliti.
5. Bapak Adolpino Nainggolan, S.E., M.Ak, selaku Dosen Pembimbing II yang telah sabar memberikan bimbingan, arahan, dan masukan kepada peneliti.

6. Seluruh dosen serta jajaran staf Fakultas Ekonomi Universitas Satya Negara Indonesia yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi peneliti selama masa perkuliahan.
7. Seluruh pegawai KPP Pratama Jakarta Grogol Petamburan yang telah memberikan informasi dan partisipasinya dalam membantu peneliti sehingga peneliti dapat melaksanakan penelitian dengan baik.
8. Ayah dan Ibu tercinta yang senantiasa selalu memberikan doa, nasihat serta support kepada peneliti.
9. Untuk teman-teman seperjuangan di Universitas Satya Negara Indonesia terutama Adela, Fitriani, Endang, Dian, Hellen, Maiya, Novelia, Patricia, Nike, dan Jayanti atas doa, bantuan, semangat, dan keakraban serta rasa kekeluargaan yang terjalin selama menuntut ilmu di USNI.
10. Para responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
11. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu selesainya skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, dengan senang hati peneliti mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita khususnya dan bagi dunia pendidikan pada umumnya.

Jakarta, 10 Agustus 2016

Peneliti

ABSTRACT

Taxes have very important role in the state revenue to finance various forms of expenditure with the aim to improve the welfare of the Indonesian people. In order to boost tax compliance to fulfill their tax obligations, the Direktorat Jenderal Pajak (DJP) modernizing the administration of the taxation one of which is Account Representative who become a partner liaison between DJP with the taxpayer. Hopefully, by the account representative could boost tax compliance.

The test of quality data used on this research is validity and reliability testing. Hypothesis testing using multiple linear regression with program SPSS. The purpose of this study was to determine the role of prime services and consultation of account representative on tax compliance. The sample used in this research is 87 respondents listed on KPP Pratama Jakarta Grogol Petamburan. The sample is taken by using convenience sampling method. Type and data source in this study is survey and primer data such as questionnaire.

The result on this research showed that prime services of account representative and consultation of account representative has an influence toward taxpayer compliance in KPP Pratama Jakarta Grogol Petamburan. And we can see the result of Adjusted R Square is 0.340 or 34.0%, indicating that 34,0% of dependent variable (tax compliance) can be explained by two independent variable (prime services of account representative and consultation of account representative).

Key Words : taxpayer's compliance, prime services of account representative, consultation of account representative.

ABSTRAK

Pajak mempunyai peran yang sangat penting dalam pendapatan negara untuk membiayai berbagai bentuk pengeluaran dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia. Dalam rangka untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan modernisasi administrasi perpajakan salah satunya adalah jabatan *account representative* yang menjadi mitra penghubung antara DJP dengan wajib pajak. Diharapkan dengan adanya *account representative* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Uji kualitas data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan uji reabilitas. Uji hipotesis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran pelayanan dan konsultasi *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 87 responden yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Grogol Petamburan. Dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *convenience sampling*. Tipe dan sumber data dalam penelitian ini adalah survey dan data primer seperti kuesioner.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan prima dan konsultasi *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Grogol Petamburan. Dan dapat diketahui nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,340 atau 34,0% hal ini mengindikasikan bahwa 34,0% variabel terikat (kepatuhan wajib pajak) dapat dijelaskan oleh kedua variabel bebas (pelayanan prima *account representative* dan konsultasi *account representative*).

Kata Kunci : kepatuhan wajib pajak, pelayanan prima *account representative*, konsultasi *account representative*.