

**PERSEPSI WAJIB PAJAK BADAN  
TERHADAP EFEKTIVITAS KINERJA PELAYANAN  
KPP DI YOGYAKARTA DAN KEBUMEN**



Oleh  
**ANGGUN MARETA NUGROHO**  
20030420184

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2007**

KPP DI YOGYAKARTA DAN KEBUMEN  
TERHADAP EFEKTIVITAS KINERJA PELAYANAN  
PERSERSI WAJIB PAJAK BADAN



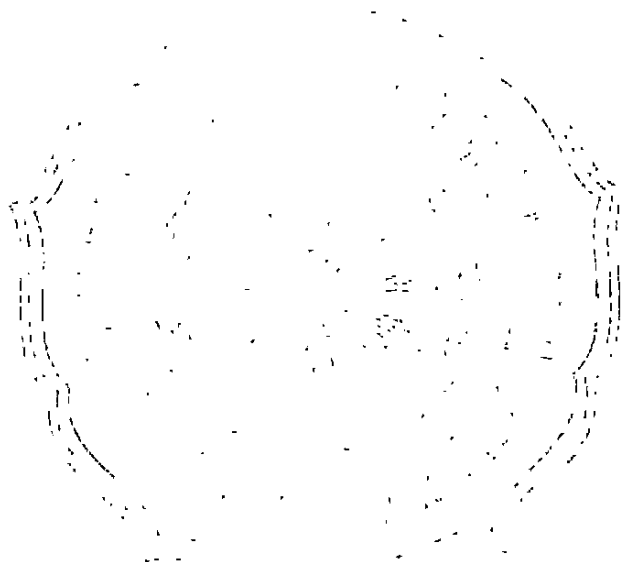
0121  
ANGGIAN MARETA NUGROHO  
50030420184

2007  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

**PERSEPSI WAJIB PAJAK BADAN  
TERHADAP EFEKTIVITAS KINERJA KPP  
DI YOGYAKARTA DAN KEBUMEN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



Oleh  
**ANGGUN MARETA NUGROHO**  
20030420184

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2007**

500A  
UNIVERSITY MICROFILMS INTERNATIONAL  
SERIALS ACQUISITION

30030+30184  
UNIVERSITY MICROFILMS  
SERIALS

University Microfilms International  
300 North Zeeb Road  
Ann Arbor, Michigan 48106-1500

SERIALS

UNIVERSITY MICROFILMS  
SERIALS ACQUISITION  
SERIALS

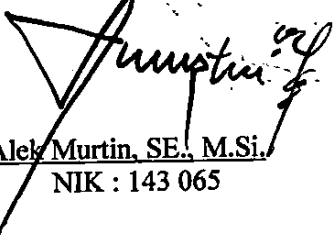
**SKRIPSI  
PERSEPSI WAJIB PAJAK BADAN  
TERHADAP EFEKTIVITAS KINERJA PELAYANAN  
KPP DI YOGYAKARTA DAN KEBUMEN**

**Diajukan Oleh**

**ANGGUN MARETA NUGROHO**  
**20030420184**

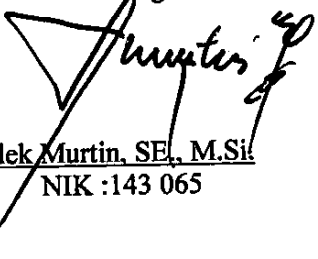
Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing I

  
Alek Murtin, SE., M.Si.  
NIK : 143 065

Tanggal 12 Maret 2007

Pembimbing II

  
Alek Murtin, SE., M.Si.  
NIK : 143 065

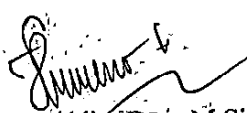
Tanggal 12 Maret 2007

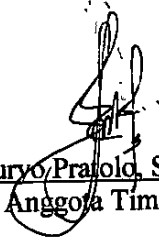
**SKRIPSI**  
**PERSEPSI WAJIB PAJAK BADAN**  
**TERHADAP EFEKTIVITAS KINERJA PELAYANAN**  
**KPP DI YOGYAKARTA DAN KEBUMEN**

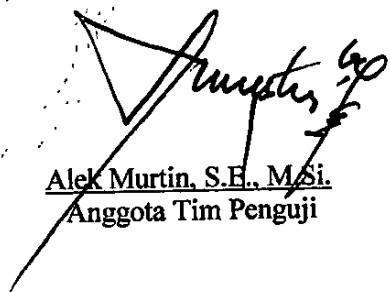
Diajukan Oleh

ANGGUN MARETA NUGROHO  
20030420184

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal 21 April 2007  
Yang terdiri dari

  
Jetje Nazaruddin, Dra., M.Si.  
Ketua Tim Penguji

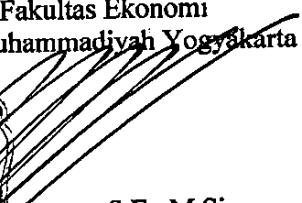
  
Dr. Suryo Prajolo, S.E., M.Si., Akt.  
Anggota Tim Penguji

  
Alek Murtin, S.E., M.Si.  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



  
Misbahul Anwar, S.E., M.Si.

NIK: 143 014

NIK: 143 014  
 MURAHATI VAHAB S.E. M.Si  
 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
 Dekan Fakultas Ekonomi  
 Mengesahkan

Yang diteliti  
 DR. SITI FATMA S.E. M.Si. APT

Yang diteliti  
 VICKI MURAHATI S.E. M.Si

Koran diteliti  
 ICHS MURAHATI S.E. M.Si

Yang telah diteliti  
 Tanggal 21 April 2003  
 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
 Dekan Fakultas Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi  
 Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan

30030120184  
 VAHAB MURAHATI MURAHATI

Ditujukan Oleh

**KEP DI LOSAYKAKLY DAN KEBOHOMEN  
 LEBHADYB ELEKTIWITYS KINERYA BEGVALIYAN  
 BEBSEBSEI MYRIB BAYAK BUDVA  
 SKRIPSI**

## **PERNYATAAN**

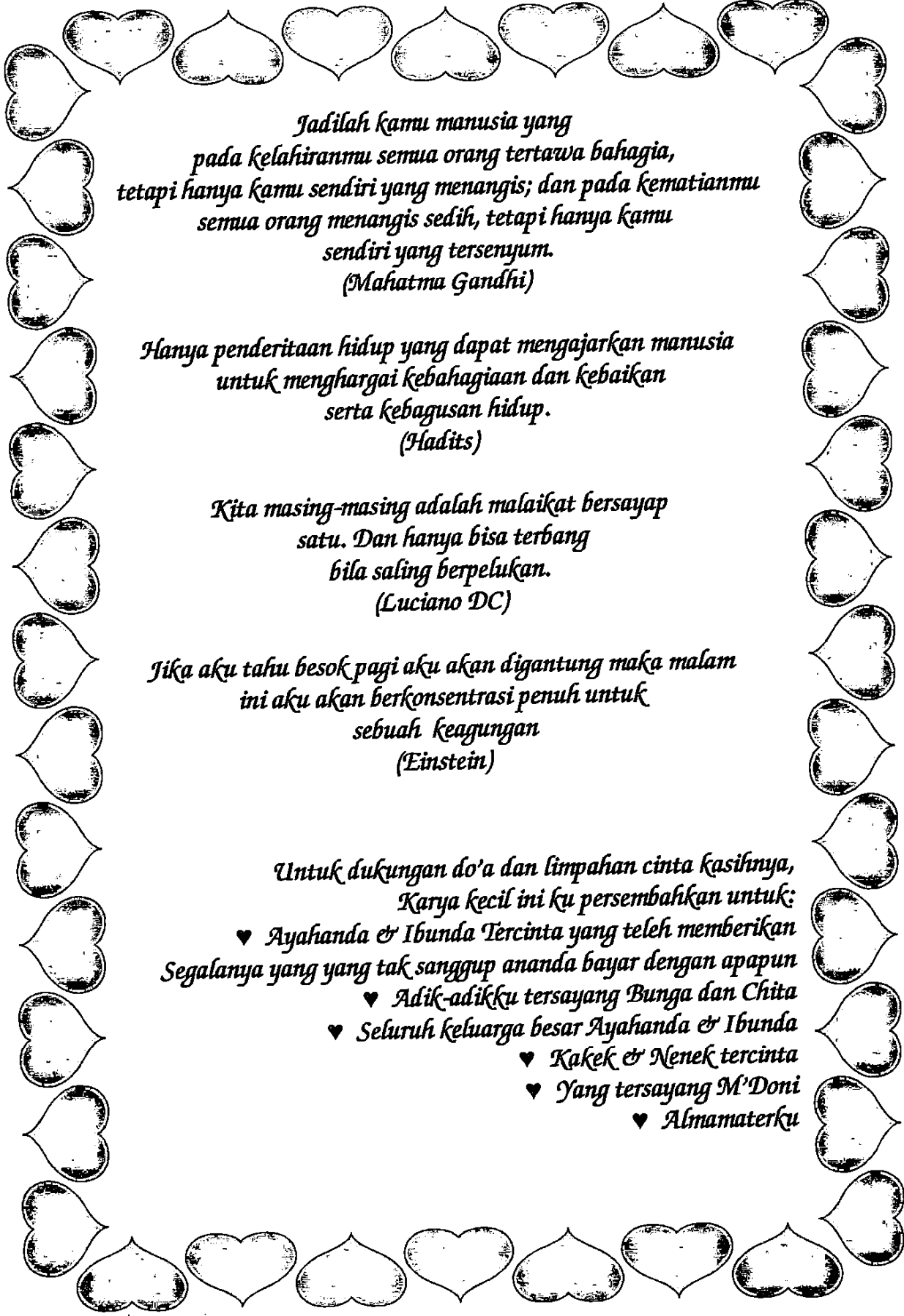
Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 25 April 2007

Penulis

Anggun Mareta Nugroho





*Jadilah kamu manusia yang  
pada kelahiranmu semua orang tertawa bahagia,  
tetapi hanya kamu sendiri yang menangis; dan pada kematianmu  
semua orang menangis sedih, tetapi hanya kamu  
sendiri yang tersenyum.  
(Mahatma Gandhi)*

*Hanya penderitaan hidup yang dapat mengajarkan manusia  
untuk menghargai kebahagiaan dan kebaikan  
serta kebagusan hidup.  
(Hadits)*

*Kita masing-masing adalah malaikat bersayap  
satu. Dan hanya bisa terbang  
bila saling berpelukan.  
(Luciano DC)*

*Jika aku tahu besok pagi aku akan digantung maka malam  
ini aku akan berkonsentrasi penuh untuk  
sebuah keagungan  
(Einstein)*

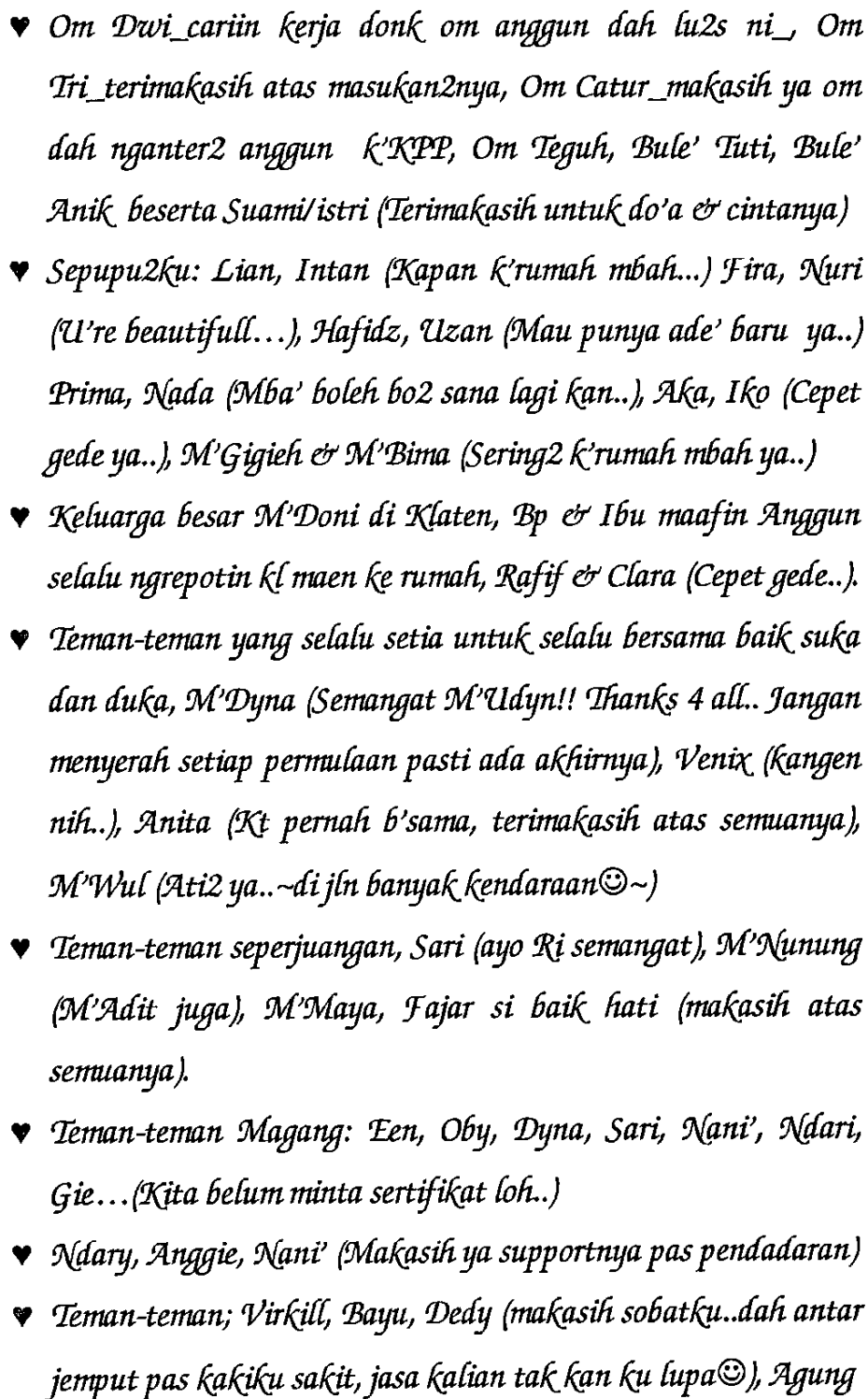
*Untuk dukungan do'a dan limpahan cinta kasihnya,  
Karya kecil ini ku persembahkan untuk:*

- ♥ Ayahanda & Ibunda Tercinta yang telah memberikan  
Segalanya yang yang tak sanggup ananda bayar dengan apapun
- ♥ Adik-adikku tersayang Bunga dan Chita
- ♥ Seluruh keluarga besar Ayahanda & Ibunda
- ♥ Kakek & Nenek tercinta
- ♥ Yang tersayang M'Doni
- ♥ Almamaterku



## *Spesial Thanks To:*

- ♥ *Allah SWT untuk semua anugerah & cobaan dalam hidupku.*
- ♥ *Ayahanda tercinta, Bp. Heru Dwi N, yang tidak mengenal lelah dalam memberikan nasehat dan bimbingannya.*
- ♥ *Ibunda tercinta, Ibu Suci Iriani, yang senantiasa memberikan kasih sayang dan senantiasa berdo'a untuk keberhasilan ananda.*
- ♥ *Adik-adikku tersayang, Bunga Yuliana RN dan Chita Yunita RN, terimakasih atas canda tarwanya, mba' sayang kalian.*
- ♥ *Seluruh keluarga besar Gemolong dan Tawangmangu, Om dan Bulik semuanya, terimakasih atas do'a dan cintanya.*
- ♥ *Mbah Kakung ~almarhum~ (Pesan mbah kakung akan selalu ku ingat) dan Mbah Putri (Jaga kesehatan). Mbah Kakung dan Mbah Putri Tawangmangu (Terimakasih untuk do'a, bimbingan dan kasih sayangnya)*
- ♥ *M'Doni tersayang, terimakasih untuk do'a, dorongan, kasih sayang dan cintanya semoga akan selalu begitu, janji ya...? Terimakasih dah menjadi teman, sahabat, kekasih & kakak yang selalu membimbingku. Semoga tercapai & terkabul apa yang kita do'akan & kita angankan selama ini amin..*
- ♥ *AB 4131 QN, terimakasih telah menemani kemanapun kami pergi, jaga cintaku ya ☺...*

- 
- ♥ Om Dwi\_cariin kerja donk om anggun dah lu2s ni\_, Om Tri\_terimakasih atas masukan2nya, Om Catur\_makasih ya om dah nganter2 anggun k'KPP, Om Teguh, Bule' Tuti, Bule' Anik beserta Suami/istri (Terimakasih untuk do'a & cintanya)
  - ♥ Sepupu2ku: Lian, Intan (Kapan k'rumah mbah...) Fira, Nuri (U're beautifull...), Hafidz, Uzan (Mau punya ade' baru ya..) Prima, Nada (Mba' boleh bo2 sana lagi kan..), Aka, Iko (Cepet gede ya..), M'Gigieh & M'Bima (Sering2 k'rumah mbah ya..)
  - ♥ Keluarga besar M'Doni di Klaten, Bp & Ibu maafin Anggun selalu ngrepotin kl maen ke rumah, Rafif & Clara (Cepet gede..)
  - ♥ Teman-teman yang selalu setia untuk selalu bersama baik suka dan duka, M'Dyna (Semangat M'Udyn!! Thanks 4 all.. Jangan menyerah setiap permulaan pasti ada akhirmunya), Venix (Kangen nih..), Anita (Kt pernah b'sama, terimakasih atas semuanya), M'Wul (Ati2 ya...~di jln banyak kendaraan☺~)
  - ♥ Teman-teman seperjuangan, Sari (ayo Ri semangat), M'Nunung (M'Adit juga), M'Maya, Fajar si baik hati (makasih atas semuanya).
  - ♥ Teman-teman Magang: Een, Oby, Dyna, Sari, Nani', Ndari, Gie...(Kita belum minta sertifikat loh..)
  - ♥ Ndary, Anggie, Nani' (Makasih ya supportnya pas pendadaran)
  - ♥ Teman-teman; Virkill, Bayu, Dedy (makasih sobatku..dah antar jemput pas kakiku sakit, jasa kalian tak kan ku lupa☺), Agung

smu yang baik hati\_makasih y sering bantu aq\_, Cak Agus (aku ga mau jatuh lagi☺), Udyn (Wah...kita pendadaran bareng), Yatna, Agung, Ayik\_lm bgt g ktm km yik\_ Najad\_kepriwe kabare?\_ Yudha, Ari, Ade', Ranti, Lisna, Lisa, Tika, Arina (Makrab kita ko' gagal tyus ya ☺)

♥ All my friend D'axt 03 (I lov U all...)

♥ Komunitas kost 72: Tata (Mg arwet ma Adiet), M'Ayu (M'Ayu plng trs, ken2 kabare?), Awiz, Dhina (Dhina niya..sukanya nakut2in), Ari, Tati Cute (Miss U...)

♥ Komunitas eks kost Wisma Kartika: M'yani, M'lilis, M'inok, Hesti, Tiwi, Nisma, Ita, Kiki, Sri (Thanks untuk kebersamaan yang pernah kita lalui)

♥ M'Susandy\_kakakku yg baik hati\_ (Thanks 4 all...)

♥ Untuk Yogyakarta...Dengan semua kenangan indah yang takkan pernah terlupakan.

♥ Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikandukungan, bantuan & kemudahan dalam penyelesaian karya tulis ini.

**Thanks!!!**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul "Persepsi Wajib Pajak Badan Terhadap Efektivitas Kinerja Pelayanan KPP Di Yogyakarta Dan Kebumen".

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Tema ini menurut hemat penulis sangat menarik karena seperti kita ketahui keberhasilan negara dalam menarik pajak dari masyarakat sangat bergantung dari kinerja para pegawai KPP yang berhubungan langsung dengan Wajib Pajak.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Bapak Prof. Dr. H. Khoiruddin Bashori, M.Si. yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Bapak Misbahul Anwar, S.E., M.Si. yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
3. Bapak Ahim Abdurrahim S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan petunjuk dan bimbingan selama penulis menyelesaikan studi.
4. Bapak Alek Murtin, S.E., M.Si. selaku Pembimbing Skripsi yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Ibu Ietje Nazaruddin, Dra., M.Si.; Bapak Alek Murtin, S.E., M.Si. dan Bapak Dr. Suryo Pratolo, S.E., M.Si., Akt. selaku Dosen Penguji. Terimakasih atas kritikan, saran dan nasehatnya.
6. Bapak Rizal Yaya, S.E., M.Sc. selaku kepala program studi akuntansi.
7. Ayahanda dan Ibunda serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
8. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta dan Kebumen yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Semua sivitas akademik Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta serta semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB I</b> PENDAHULUAN.....	1
A Latar Belakang Penelitian .....	1
B Batasan Masalah.....	5
C Rumusan Masalah.....	5
D Tujuan Penelitian .....	6
E Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II</b> TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A Landasan Teori.....	7
1. Pengertian Persepsi.....	7
2. Pengertian Wajib Pajak Badan .....	9
3. Pengertian Efektivitas Kinerja.....	10
4. Pengertian Pelayanan.....	12
5. Pengertian Kantor Pelayanan Pajak.....	20
B Hipotesis.....	23
<b>BAB III</b> METODA PENELITIAN.....	24
A Subyek Penelitian .....	24
B Jenis Data .....	24
C .....	24

	D Teknik Pengumpulan Data.....	25
	E Teknik Pengukuran.....	26
	F Definisi Operasional Dimensi Penelitian.....	27
	G Uji Kualitas Data.....	30
	H Uji Hipotesis dan analisis data.....	32
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
	A Pelaksanaan Penelitian.....	35
	B Analisis Deskriptif.....	35
	C Uji Kevalidan Data.....	36
	D Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	38
	E Pembahasan.....	42
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN.....</b>	<b>43</b>
	A Kesimpulan.....	43
	B Keterbatasan.....	44
	C Saran.....	45
	D Kontribusi Penelitian.....	45

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

3.1 Skor Jawaban.....	27
4.1 Klasifikasi Responden.....	35
4.2 Hasil Uji Validitas .....	36
4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	37
4.4 Normalitas Data .....	38
4.5 Uji Variance .....	39
4.6 Uji Perbedaan Persepsi.....	39
4.7 <i>Independent Sample T-test</i> Tiap-tiap Dimensi .....	40
4.8 <i>One Sample T-test</i> .....	40
4.9 <i>One Sample T-test</i> Tiap-tiap Dimensi.....	41

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 .....	48
Kuesioner Penelitian .....	49
2. Lampiran 2 .....	52
a. Tabulasi Data Penelitian.....	53
b. Uji Reliabilitas .....	57
c. Uji Validitas.....	62
d. Uji Normalitas .....	65
3. Lampiran 3 .....	66
a. Uji <i>Independent Sample T-test</i> .....	67
b. Uji <i>One Sample T-test</i> .....	69
4. Lampiran 4 .....	71
Surat Keterangan Ijin Riset .....	72