

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis persembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkah dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah dalam bentuk tesis ini.

Tesis ini berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Studi Kasus tentang Kepuasan Wajib Pajak Restoran Dalam Memenuhi Kewajiban Menyampaikan SPTPD Pajak Restoran Pada Dinas Pendapatan Kota Medan**”, yang disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Pasca Sarjana di Universitas Medan Area.

Dalam penyusunan tesis ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak terutama terima-kasih yang terhormat Bapak **Dr. Warjio, MA**, selaku Pembimbing I dan Bapak **Dr. Kariono, MA**, selaku Pembimbing II yang sabar dan memberikan curahan ilmu yang tak bernilai yang diberikan selama penulisan tesis dengan penuh ketelitian dan kesungguhan.

Selanjutnya penulis juga menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada :

1. Prof. DR. H.M. Ya'kub Matondang, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Prof Dr Ir Hj Retno Astuti K MS. Selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Warjio, MA. selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.

4. Para staf pengajar Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.
5. Para Pegawai Administrasi pada Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.

Pada kesempatan ini juga perkenankanlah penulis menyampaikan rasa hormat dan penghargaan juga terima-kasih yang tidak terhingga kepada Ayahanda dan Ibunda atas doa dan dorongan selama penulis mengikuti pendidikan Program Pascasarjana, demikian juga buat Suami tercinta dan anak-anakku tersayang yang selalu berdoa untuk keberhasilan penulis.

Di samping itu pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima-kasih buat semua pihak yang selalu memberikan dorongan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini.

Semoga tulisan ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Medan, Juni 2015

Penulis

Rani Mustiqa Sari

DAFTAR ISI

	halaman
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.5. Kerangka Pemikiran.....	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1. Kualitas Pelayanan Perpajakan	12
2.2. Kepuasan Wajib Pajak	18
2.2.1. Kepuasan Pelanggan.....	18
2.2.2. Wajib Pajak.....	19
2.2.2.1. Pajak	19
2.2.2.2. Fungsi Pajak.....	22
2.2.2.3. Wajib Pajak	22
2.2.2.4. Kewajiban dan HakWajib Pajak.....	23
2.2.2.5. Sistem Self Assesment	24

2.3. Kepatuhan Wajib Pajak.....	27
2.3.1. Kepatuhan Pajak.....	27
2.3.2. SPTPD Pajak Restoran.....	29
BAB III. METODE PENELITIAN	31
3.1. Ruang Lingkup Penelitian	31
3.2. Lokasi Penelitian	31
3.3. Populasi dan Sampel	32
3.3.1. Populasi	32
3.3.2. Sampel.....	32
3.4. Metode Pengumpulan Data	33
3.5. Metode Analisis	34
3.5.1. Uji Kualitas Data	35
3.5.1.1. Uji Reliabilitas.....	35
3.5.1.2. Uji Validitas.....	35
3.5.2. Uji Normalitas.....	35
3.5.3. Uji Hipotesis	36
3.5.3.1. Uji Statistik t.....	38
3.5.3.2. Koefisien Determinasi (R^2).....	38
3.5.3.3. Uji Statistik F.....	39
3.5.3.4. Pembahasan Terhadap Uji Hipotesis.....	39
3.6 Teknik Pengolahan Data	39
3.7 Batasan Operasional Variabel dan Pengukurannya.....	40
3.7.1. Batasan Operasional Variabel	40

3.7.1.1. Kualitas Pelayanan Perpajakan.....	40
3.7.1.2. Kepuasan Wajib Pajak.....	41
3.7.2. Pengukuran Variabel.....	44
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1. Deskripsi Dinas Pendapatan Kota Medan	48
4.1.1. Sejarah dan Gambaran Umum Dinas Pendapatan Kota Medan	48
4.1.2. Struktur Organisasi Dinas Pendapatan Kota Medan	49
4.2. Gambaran Pelayanan Kepada WP Restoran pada Dinas Pendapatan Kota Medan.....	55
4.2.1. Visi	55
4.2.2. Misi.....	55
4.2.3. Motto	57
4.2.4. Tata Tertib Layanan.....	58
4.2.5. Kode Etik Petugas Pelayanan.....	58
4.3. Profil Responden	59
4.4. Uji Kualitas Data	61
4.4.1. Uji Reabilitas	61
4.4.2. Uji Validitas.....	64
4.5. Uji Normalitas	64
4.6. Uji Hipotesis	65
4.6.1. Regresi Sederhana	65
4.6.2. Uji Statistik t.....	66

4.6.3. Koefisien Determinasi (R^2).....	69
4.6.4. Uji Statistik F.....	70
4.6.5. Pembahasan Terhadap Uji Hipotesis.....	73
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1. Kesimpulan.....	80
5.2. Saran	80

DAFTAR PUSTAKA

Lampiran



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.5 Kerangka Pemikiran	9

LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	87
Lampiran 2. Skor Penilaian.....	91
Lampiran 3. Profil Responden	92
Lampiran 4. Struktur Dinas Pendapatan Kota Medan	93



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Operasional Konsep.....	43
Tabel 3.2 Skala Likert	44
Tabel 3.3 Pengukuran Variabel Kenyataan	45
Tabel 3.4 Pengukuran Variabel Keandalan	45
Tabel 3.5 Pengukuran Variabel Ketangapan	45
Tabel 3.6 Pengukuran Variabel Jaminan	46
Tabel 3.7 Pengukuran Variabel Memahami	46
Tabel 3.8 Pengukuran Variabel Prosedur tidak Sulit	46
Tabel 3.9 Pengukuran Variabel Persyaratan Sempel	46
Tabel 3.10 Pengukuran Variabel Tarif Pajak	47
Tabel 3.11 Pengukuran Variabel Pengamanan.....	47
Tabel 3.12 Pengukuran Variabel Pelayanan yang sesuai harapan.....	47
Tabel 4.1 Statistik Deskriptif.....	60
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas Pelayanan Pajak	61
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Kepuasan Pajak	62
Tabel 4.4 Nilai Skewness dan Kurtosis	65
Tabel 4.5 Coeficient	67
Tabel 4.6 Model Summary Kepuasan Wajib Pajak.....	69
Tabel 4.7 Uji Signifikan Simultan	71
Tabel 4.8 Evaluasi Kriteria Goodness-of-Fit.....	72