

**HUBUNGAN PROFESIONALISME *ACCOUNT REPRESENTATIVE*
TERHADAP KESADARAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR
PAJAK PADA KPP PRATAMA KUPANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Akuntansi pada Program Studi Akuntansi Konsentrasi Keuangan Daerah
Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira**



OLEH

**SITTY NURHAYATY LAY
N I M : 331 14 184**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
KONSENTRASI KEUANGAN DAERAH
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2019**

LEMBAR PENGESAHAN

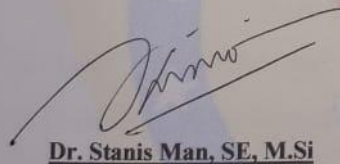
Skripsi ini telah diuji dan disetujui oleh Tim Pembimbing Skripsi pada Program Studi Akuntansi Konsentrasi Keuangan Daerah, Fakultas Ekonomika Dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang guna melengkapi Tugas Akhir dan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi.

Kupang, Juli 2019

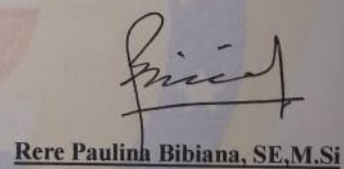
Disetujui oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Stanis Man, SE, M.Si



Rere Paulina Bibiana, SE, M.Si

MENGESAHKAN :
Ketua Program Studi
Akuntansi



Wilhelmus Mustari, SE, M.Acc

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui dan diterima dengan baik oleh Panitia Ujian Skripsi pada Program Studi Akuntansi Konsentrasi Keuangan Daerah, Fakultas Ekonomika Dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang diselenggarakan pada :

Hari/Tanggal : Jumat, 21 Juni 2019
Jam : 08.00 – 10.00
Tempat : Ruangan B121
Atas Nama : Sitty Nurhayaty Lay
No. Registrasi : 331 14 184
Dinyatakan : LULUS

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

1. Ketua : Dr. Stanis Man, SE, M.Si (.....)
2. Sekretaris : Rere Paulina Bibiana, SE, M.Si (.....)
3. Penguji I : Wilhelmus Mustari, SE, M.Acc (.....)
4. Penguji II : Maria Goreti Malut, SE, MM (.....)
5. Penguji III : Dr. Stanis Man, SE, M.Si (.....)

MENGETAHUI


Dean Fakultas Ekonomika
Dan Bisnis
Don Sewa Adrianus, SE, MM
NIDN : 0809055901


Ketua Program Studi Akuntansi
Wilhelmus Mustari, SE, M.Acc
NIDN : 0817077601

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“VISI TANPA EKSEKUSI ADALAH MATI”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

1. Kepada Nenek tercinta Mince Lay dan Ibu Tercinta Ros Lay untuk semua kesabaran, cinta, dukungan dan doa yang tidak pernah berhenti mengalir untuk penulis.
2. Teman-teman yang selalu mendukung, InaLia, InaKolo, Icha, Racko, Jhocken, Chaker, Gill, Jerbheg, Etto, Ponter, Okto dan Yaya yang telah membantu serta memotivasi dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
3. Kepada Almamaterku tercinta Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul, ***“Hubungan Profesionalisme Account Representative Terhadap Kesadaran Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Pada KPP Pratama Kupang”***.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang harus diselesaikan oleh penulis sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi Konsentrasi Keuangan Daerah, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Rektor dan Wakil Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, serta staf yang telah memberikan penulis kesempatan untuk kuliah pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Program Studi Akuntansi.
2. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Ketua Program Studi Akuntansi dan Sekretaris Program Studi Akuntansi.
4. Bapak Dr. Stanis Man, SE,M.Si sebagai Pembimbing I sekaligus penguji III dan ketua panitia ujian skripsi, yang telah mengorbankan tenaga, waktu, dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam proses penyelesaian skripsi ini.

5. Ibu Rere Paulina Bibiana, SE,M.Si .sebagai Pembimbing II sekaligus sekretaris, yang telah mengorbankan tenaga, waktu, dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Wilhelmus Mustari, SE,M.Acc sebagai Penguji I yang telah meluangkan waktu, dan memberikan arahan dan bimbingan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
7. Ibu Maria Goreti Malut, SE, MM sebagai penguji II, yang telah meluangkan waktu, dan memberikan arahan dan bimbingan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen serta pegawai tata usaha Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang dengan tulus membantu penulis dalam studi dan fasilitas sarana lainnya.
9. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang yang telah memberikan izin dan membantu penulis untuk melakukan penelitian.
10. Orangtua, kakak-adik, dan seluruh keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, nasihat, dukungan dan motivasi serta bantuan kepada penulis.
11. Serta semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu segala bentuk masukan dan kritikan sangat diharapkan demi penyempurnaan skripsi ini.

Kupang, Juli 2018

Penulis

ABSTRAK

Sitty Nurhayaty Lay, NIM : 33114184, dengan judul skripsi “**Hubungan Profesionalisme Account Representative Terhadap Kesadaran Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Pada KPP Pratama Kupang**”. Di bawah bimbingan Bapak Dr. Stanis Man, SE,M.Si sebagai Pembimbing I dan Ibu Rere Paulina Bibiana, SE,M.Si sebagai Pembimbing II.

Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah (1). Bagaimanakah gambaran profesionalisme *Account representative* dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak pada KPP Pratama Kupang, (2). Bagaimanakah hubungan profesionalisme *Account representative* terhadap kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak pada KPP Pratama Kupang. Tujuan dari penelitian ini adalah (1). Untuk mengetahui profesionalisme *Account representative* dan kesadaran wajib pajak dalam membayr pajak pada KPP Pratama Kupang, (2). Untuk mengetahui hubungan profesionalisme *Account representative* terhadap kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak pada KPP Pratama Kupang.

Populasi dalam penelitian ini adalah 7.806 wajib pajak yang menggunakan jasa *Account representative* pada KPP Patama Kupang. Sampel ditentukan sebanyak 99 wajib pajak. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian analisis deskriptif kuantitatif.

Hasil data penelitian menunjukkan bahwa, **Pertama:** gambaran profesionalisme *Account representative* yang berada pada KPP Pratama Kupang sudah baik dalam membantu kendala yang dihadapi wajib pajak, dapat dilihat dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Profesionalisme *Account Representative* memiliki rata-rata baik dengan angka $M = 4,04$ dan kesadaran wajib pajak dengan angka $M = 3,99$ berkategori baik. **Kedua:** Profesionalisme *Account representative* memiliki hubungan yang sangat kuat dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak pada KPP Pratama Kupang yang dilihat dari hasil perhitungan *Spearman Rank* dengan nilai 0,915 menginterpretasikan hubungan yang sangat kuat, serta berdasarkan uji signifikansi yang menunjukkan nilai $z_{hitung} (9,059) > z_{tabel} (1,96)$ yang berarti bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

Saran bagi *Account Representative* agar mempertahankan dan meningkatkan profesionalismenya terutama dengan melakukan kunjungan ke wajib pajak secara menyeluruh dan lebih sering memberikan informasi mengenai kemajuan proses pemeriksaan dan restitusi pajak dengan lebih kreatif dan inovatif. Serta bagi wajib pajak untuk mempertahankan kesadaran membayar pajak dan semakin patuh dalam melaksanakan kewajiban dalam membayar pajak.

Kata Kunci : Profesionalisme *Account Representative*, kesadaran wajib pajak.

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBARAN JUDUL	i
LEMBARAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penulisan	5
1.4. Manfaat Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Konsep Pajak	7
2.2. <i>Account Representative</i>	10
2.3. Profesionalisme <i>Account Representativ</i>	11
2.4. Kesadaran Membayar Pajak	17
2.5. Hubungan Profesionalisme AP Terhadap Kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak	24

2.6. Kerangka Berpikir	25
2.7. Rumusan Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	27
3.2. Jenis Data	27
3.3. Populasi dan Sampel	28
3.4. Teknik sampling	29
3.5. Teknik Pengumpulan Data	30
3.6. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel	31
3.7. Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran	33
3.8. Teknik Analisis Data	34
BAB IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN	39
4.1. Sejarah KPP Paratama Kupang	39
4.2. Visi dan Misi	40
4.3. Tugas dan Fungsi Pokok KPP Pratama	41
4.4. Struktur Organisasi KPP Pratama	42
4.5. Uraian tugas jabatan struktur.....	43
4.6. Ketenagakerjaan	47
4.7. Aspek Kegiatan Kantor Pelayanan Pajak Pratama	49
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
5.1. Gambaran Data Penelitian	52
5.2. Hasil Uji Instrumen Penelitian	57

5.3. Analisis Data dan Pembahasan.....	60
BAB VI PENUTUP	73
6.1. Kesimpulan	73
6.2. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Jumlah Wajib Pajak Terdaftar di KPP Pratama Kupang	3
Tabel 3.1. Variabel dan Pengukurannya	32
Tabel 3.2. Skala Pengukuran Variabel Penelitian	34
Tabel 3.3. Interpretasi Skala Likert	34
Tabel 3.4. Profesionalisme <i>Account Representative</i>	35
Tabel 3.5 kesadaran Wajib Pajak	36
Tabel 3.6. Ukuran Koefisien Korelasi	37
Tabel 4.1. Data Ketenagakerjaan	48
Tabel 4.2. Data Tingkat Pendidikan Pegawai KPP Pratama Kupang	48
Tabel 5.1. Rincian Pengiriman dan Pengolahan Kuesioner	52
Tabel 5.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 5.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
Tabel 5.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	55
Tabel 5.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	56
Tabel 5.6. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Profesionalisme <i>Account Representative (X)</i>	57
Tabel 5.7. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak (Y)	58
Tabel 5.8. Rekapitulasi Hasil Uji Reabilitas	59
Tabel 5.9. Pengetahuan <i>Account Representative</i>	60
Tabel 5.10. Keterampilan <i>Account Representative</i>	62

Tabel 5.11. Sikap <i>Account Representative</i>	64
Tabel 5.12. Ranking dari Profesionalisme <i>Account Representative</i>	65
Tabel 5.13. Kesadaran Perpajakan	67
Tabel 5.14. Kesadaran Manfaat Pajak yang Dibayarkan	68
Tabel 5.15. Kesadaran Pemotongan Pajak	69
Tabel 5.16. Ranking dari Kesadaran Wajib Pajak dalam Membayar Pajak	70

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran	25
Gambar 4.1. Struktur Organisasi	43