



**UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

**PENGARUH PENGALAMAN KERJA DAN MOTIVASI  
KERJA PEGAWAI PAJAK TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN PAJAK DI KPP PRATAMA CAKUNG DUA,  
JAKARTA TIMUR**

**SKRIPSI**

**HERNA D. SIANTURI  
20121031506**

**FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
BEKASI  
AGUSTUS**



**UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

**PENGARUH PENGALAMAN KERJA DAN MOTIVASI  
KERJA PEGAWAI PAJAK TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN PAJAK DI KPP PRATAMA CAKUNG DUA,  
JAKARTA TIMUR**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana**

**HERNA D. SIANTURI  
20121031506**

**FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
BEKASI  
AGUSTUS**

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Herna D. Sianturi  
NPM : 201210315067  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Akuntansi  
Konsentrasi Mata Kuliah : Perpajakan Internasional

Judul Skripsi :  
**Pengaruh Pengalaman Kerja Dan Motivasi Kerja Pegawai Pajak Terhadap  
Kualitas Pelayanan Pajak Di KPP Pratama Cakung Dua, Jakarta Timur**

Pembimbing I

  
Mardio Siahaan, S.E., M.M

Pembimbing II

  
Ridwan Anwar, S.E., M.M

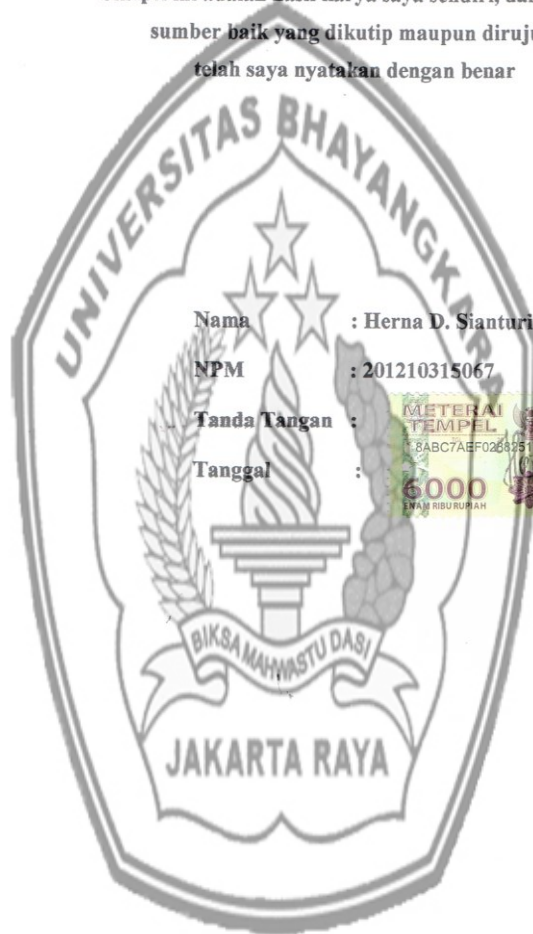
JAKARTA RAYA

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Akuntansi  
Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

  
Tutiek Yoganingsih, S.E., M.Si

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar



Nama : Herna D. Sianturi

NPM : 201210315067

Tanda Tangan :

Tanggal :





**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Herna D. Sianturi  
NPM : 201210315067  
Program Studi : Akuntansi  
Judul Skripsi : Pengaruh Pengalaman Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Di KPP Pratama Cakung Dua, Jakarta Timur

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

**DEWAN PENGUJI**

Ketua Penguji : Tutiek Yoganingsih, S.E., M.Si (  )  
Penguji I : Cahyadi Husadha, S.E., M.M (  )  
Penguji II : Mardio Siantan, S.E., M.M (  )

Ditetapkan di : Bekasi  
Tanggal : Agustus 2016

## MOTTO

✚ **Everything I do, there must be a good beside**

✚ **No a success without sacrifice and there is no  
success without hardship**

✚ **Start with love and end with honesty**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Penulisan Skripsi dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat akademik untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, Skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan segera. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Irjen. Pol. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.H. selaku rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Rr. Ratih Dyah Kusumastuti, S.T., M.T., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Tutiek Yoganingsih. S.E, M.Si. selaku Ketua Program Studi Akuntansi dan Penasehat Akademik.
4. Matdio Siahaan, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah menyediakan waktu dan pikiran untuk memberikan pengarahan, bimbingan, saran serta dukungan yang sangat berarti demi penyusunan skripsi ini.
5. Ridwan Anwar, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah menyediakan waktu dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan saran yang berarti untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Harta Indra Tarigan, selaku Kepala Kantor Wilayah DJP Jakarta Timur yang telah memberikan izin riset di KPP Pratama Cakung Dua, Jakarta Timur.
7. Pihak KPP Pratama Cakung Dua-Jakarta Timur yang telah membantu dalam usaha memperoleh data yang diperlukan.
8. Bapak dan Ibu penulis, M. Sianturi & E. Togatorop yang memberikan dukungan secara moral dan material.

9. Abang dan Kakak serta Adik penulis, Noven Sianturi, P. Sumando Sianturi, Mustopo Sianturi, Parajo Sianturi, Tuti R. Sianturi dan L.Triohana Sianturi yang selalu memberikan dukungan dan doa.
10. Sahabat dan kekasih penulis, Ira Bonita, Maniari Naibaho, Veronica Siregar, Rosa Angellina, Dentry Rajagukguk, Nofandu Tinambunan yang selalu memberikan arahan dan motivasi bagi penulis.
11. Saudara-saudara Punguan Naposo Toga Simatupang (PNTS), yang selalu memberikan dukungan dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Bekasi angkatan 2012 khususnya kelas DE regular sore, yang selalu membantu memberikan masukan berupa saran dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Last but not least, penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada semua teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, atas dukungan dan motivasi bagi penulis.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih belum sempurna dan masih terdapat banyak kekurangan dikarenakan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki penulis. Meskipun demikian, penulis telah berusaha maksimal untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Oleh karena itu, kritik dan saran serta masukan yang membangun sangat terbuka bagi penulis demi kesempurnaan skripsi ini.

Bekasi, Agustus 2016

Penulis,



## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Herna D. Sianturi  
NPM : 201210315067  
Program Studi : Akuntansi  
Fakultas : Ekonomi  
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh Pengalaman Kerja Dan Motivasi Kerja Pegawai Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak di KPP Pratama Cakung Dua, Jakarta Timur, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalihmedia/ format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bekasi

Pada tanggal : Agustus 2016

METERAI  
TEMPEL  
E0DD5AEF119343139  
6000  
ENAM RIBURUPIAH  
(Herna D. Sianturi)

## ABSTRAK

**Nama** : Herna D. Sianturi  
**Program Studi** : Akuntansi  
**Judul** : Pengaruh Pengalaman Kerja Dan Motivasi Kerja  
Pegawai Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak di  
KPP Pratama Cakung Dua, Jakarta Timur

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui: (1) Pengaruh Pengalaman Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di KPP Pratama Cakung Dua. (2) Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di KPP Pratama Cakung Dua. (3) Pengaruh Pengalaman Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Pajak di KPP Pratama Cakung Dua. Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis statistic deskriptif. Metode penarikan sampel berdasarkan jumlah populasi karyawan di KPP Pratama Cakung Dua yaitu 100 orang dengan menggunakan teknik pengumpulan data yaitu menggunakan kuesioner atau angket dan dokumentasi.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan Pengalaman Kerja terhadap Kualitas Pelayanan yang ditunjukkan dengan hasil  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel, dengan nilai  $t$  hitung 6,144  $>$   $t$  tabel 1,98. (2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan yang ditunjukkan dengan hasil  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel, dengan nilai  $t$  hitung 7,923  $>$   $t$  tabel 1,98. (3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan Pengalaman Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan dengan hasil  $f$  hitung  $>$   $f$  tabel, dengan nilai  $f$  hitung 64,644  $>$   $f$  tabel 3,09.

Kata Kunci: Pengalaman Kerja, Motivasi Kerja, Kualitas Pelayanan Pajak

## ABSTRACT

**Name** : Herna D. Sianturi  
**Study Program** : Akuntansi  
**Title** : Pengaruh Pengalaman Kerja Dan Motivasi Kerja  
Pegawai Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan  
Pajak di KPP Pratama Cakung Dua

The purpose of this study is to determine: (1) Effect of Work Experience on the Quality of Service on STO Cakung Two. (2) Influence of Work Motivation on the Quality of Service on STO Cakung Two. (3) Effect of Work Experience and Work Motivation on the Quality Tax Service on STO Cakung Two. The method used is descriptive statistical analysis method. Sampling method is based on the number of employees in the population STO Cakung Two of 100 people using the techniques of collecting data using questionnaires or questionnaire and documentation.

Hypothesis testing is done by multiple regression test. The results showed that: (1) There is a positive and significant effect on the Quality of Care Work Experience as indicated by the  $t_{count} > t_{table}$ , with a value of 6.144  $t_{count} > t_{table}$  1.98. (2) There is a positive and significant effect on the Quality of Care Work motivation shown by the  $t_{count} > t_{table}$ , with a value of 7.923  $t_{count} > t_{table}$  1.98. (3) There is a positive and significant effect of work experience and work motivation on the Quality of Service with the result  $f_{count} > f_{table}$ , with a value of 64.644  $f_{count} > F_{table}$  3.09.

**Keywords:** Work Experience, Work Motivation, Quality Tax Service

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH</b> .....	viii
<b>ABSTRAK</b> .....	ix
<b>ABSTRACT</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penulisan.....	5
1.4 Manfaat Penulisan.....	6
1.5 Batasan Penelitian .....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Tinjauan Tentang Pengalaman Kerja .....	9
2.1.2 Tinjauan Tentang Motivasi Kerja.....	14
2.1.3 Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan .....	19
2.2 Penelitian Terdahulu .....	21
2.3 Kerangka Pikiran.....	24

2.4	Hipotesis .....	25
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>26</b>
3.1	Tempat Dan Waktu Penelitian .....	26
3.2	Jenis Penelitian .....	26
3.3	Populasi Dan Sampel .....	26
3.3.1	Populasi .....	26
3.3.2	Sampel .....	26
3.4	Definisi Operasional Variabel .....	27
3.4.1	Variabel Independen (X) .....	27
3.4.2	Variabel Dependen (Y) .....	27
3.5	Instrumen Penelitian .....	27
3.6	Jenis Data .....	29
3.7	Metode Pengumpulan Data .....	29
3.8	Metode Analisa Data .....	30
3.8.1	Analisis Statistik Deskriptif .....	30
3.9	Uji Coba Instrumen .....	30
3.9.1	Uji Validitas .....	30
3.9.2	Uji Reabilitas .....	31
3.9.3	Tranformasi Data .....	32
3.10	Teknik Analisis Data .....	33
3.10.1	Uji Prasyarat Analisis .....	33
3.10.2	Uji Hipotesis .....	34
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>36</b>
4.1	Deskripsi Objek Penelitian .....	36
4.1.1	Sejarah Singkat KPP Pratama Cakung Dua .....	36
4.1.2	Visi Dan Misi KPP Pratama Cakung Dua .....	36
4.1.3	Tugas Pokok KPP Pratama Cakung Dua .....	37
4.1.4	Wilayah Kerja KPP Pratama Cakung Dua .....	37
4.1.5	Stuktur Organisasi KPP Pratama .....	38
4.2	Deskripsi Data Hasil Penelitian .....	39
4.2.1	Deskripsi Responden .....	39
4.3	Analisis Deskriptif .....	42
4.4	Pengujian Instrumen Penelitian .....	42
4.4.1	Uji Validitas .....	42
4.4.2	Uji Reabilitas .....	47
4.5	Pengujian Persyarat Analisis .....	48
4.5.1	Uji Asumsi Klasik .....	48
4.6	Uji Hipotesis .....	51
4.6.1	Analisis Regresi Berganda .....	51

<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>55</b>
5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Saran.....	55

**DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

**LAMPIRAN**



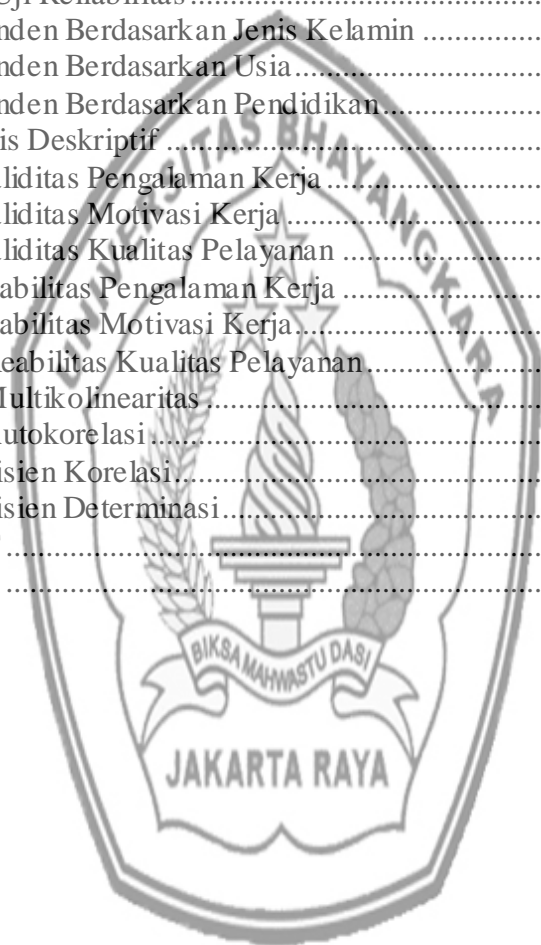
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	38
Gambar 4.2 Pie Chart Jenis Kelamin .....	39
Gambar 4.3 Pie Chart Usia.....	40
Gambar 4.4 Pie Chart Pendidikan.....	41
Gambar 4.5 Uji Normalitas .....	48
Gambar 4.6 Uji Heterokedastisitas.....	50



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	28
Tabel 3.2 Ringkasan Hasil Uji Validitas .....	31
Tabel 3.3 Interpretasi Nilai r.....	32
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas .....	32
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan.....	41
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif .....	42
Tabel 4.5 Uji Validitas Pengalaman Kerja.....	42
Tabel 4.6 Uji Validitas Motivasi Kerja.....	44
Tabel 4.7 Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	45
Tabel 4.8 Uji Reabilitas Pengalaman Kerja.....	47
Tabel 4.9 Uji Reabilitas Motivasi Kerja.....	47
Tabel 4.10 Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan.....	47
Tabel 4.11 Uji Multikolinearitas .....	48
Tabel 4.12 Uji Autokorelasi .....	49
Tabel 4.13 Koefisien Korelasi.....	51
Tabel 4.14 Koefisien Determinasi.....	52
Tabel 4.15 Uji T .....	52
Tabel 4.17 Uji F .....	53





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Pengantar Riset.....	1
Lampiran 2. Surat Keterangan Balasan Permohonan Riset .....	2
Lampiran 3. Surat Keterangan Pengantar Riset ke KPP Pratama .....	3
Lampiran 4. Kartu Bimbingan Skripsi.....	4
Lampiran 5. Daftar Pertanyaan Kuisisioner.....	9
Lampiran 6. Hasil Data Responden.....	14
Lampiran 7. Hasil Transpormasi Data.....	23
Lampiran 8. Hasil Data Penelitian .....	26
Lampiran 9. Sertifikat-Sertifikat.....	33

