

ABSTRACT

In order to succeed the “Knowing Your Taxpayers” concept, Directorate General of Taxation puts their employees as an Account Representative at Taxpayer Offices. The goal is to communicate and serve the taxpayers.

The purpose of this research is to examine the influence on service quality of Account Representative towards taxpayer’s compliance. The method of this research is quantitative method with simple regression analysis. The population of this research are company taxpayers in Cimahi Tax Office and under supervision of Account Representative, with a sample of 35 respondents. Data are collected through questionnaires which are distributed to taxpayers at Cimahi Tax Office. The result of this research shown that the service quality of Account Representative has a influence towards taxpayer’s compliance.

Keywords: service quality of Account Representative, taxpayer’s compliance

ABSTRAK

Untuk mensukseskan konsep “Kenalilah Wajib Pajakmu”, Direktorat Jenderal Pajak menempatkan pegawai-pegawainya sebagai *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak. Tujuannya adalah untuk mengkomunikasikan dan melayani Wajib Pajak.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan *Account Representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan analisis regresi berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Badan yang aktif di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Cimahi dan dibawah pengawasan *Account Representative*, dengan sampel sebanyak 35 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada KPP Pratama Cimahi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Kata kunci: kualitas pelayanan *Account Representative*, kepatuhan Wajib Pajak

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
<i>ABSTRACT</i>	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
 BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	 10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Pengertian Pajak.....	10
2.1.2 Fungsi Pajak	12
2.1.3 Syarat Pemungutan Pajak.....	13
2.1.4 Kedudukan Hukum Pajak	14
2.1.5 Hukum Pajak Materiil Dan Hukum Pajak Formal.....	14
2.1.6 Pengelompokan Pajak	15
2.1.7 Tata Cara Pemungutan Pajak	16
2.1.8 Hambatan Pemungutan Pajak	18
2.1.9 Reformasi Perpajakan Indonesia.....	19

2.2 <i>Account Representative</i>	23
2.2.1 Pengertian <i>Account Representative</i>	23
2.2.2 Peran dan Fungsi <i>Account Representative</i> di DJP	25
2.3 Pelayanan Pajak	26
2.3.1 Pengertian Pelayanan	26
2.3.2 Kualitas Pelayanan	27
2.3.3 Pelayanan Pajak sebagai Pelayanan Publik.....	29
2.4 Kepatuhan Wajib Pajak.....	30
2.5 Pengertian Wajib Pajak	35
2.6 Rerangka Pemikiran	36
2.7 Pengembangan Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Objek Penelitian	39
3.1.1 Sejarah KPP Pratama Majalaya	39
3.1.2 Visi dan Misi KPP Pratama Majalaya.....	41
3.1.3 Tujuan, Kebijakan, Tugas Pokok dan Fungsi KPP Pratama Cimahi	42
3.2 Metode Penelitian.....	43
3.2.1 Operasionalisasi Variabel.....	44
3.2.2 Jenis Data	47
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data	48
3.2.4 Populasi dan Sampel	48
3.2.5 Instrumen Penelitian	50
3.2.6 Uji Validitas	50
3.2.7 Uji Reabilitas.....	51
3.2.8 Metode Analisis dan Uji Hipotesis	52
3.2.8.1 Analisa Regresi Linear Sederhana	53
3.2.8.2 Pengujian Hipotesis.....	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Hasil Penelitian	59

4.1.1 Analisis Uji Validitas	59
4.1.2 Analisis Uji Reliabilitas	61
4.1.3 Analisis Uji Normalitas.....	62
4.2 Karakteristik Responden	63
4.2.1 Berdasarkan Jenis Kelamin	64
4.2.2 Berdasarkan Usia.....	65
4.2.3 Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	65
4.2.4 Berdasarkan Jenis Sektor Usaha.....	66
4.3 Analisis Data.....	66
4.3.1 Analisis Variabel Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i> ..	66
4.3.1.1 Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	67
4.3.1.2 Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan)	68
4.3.1.3 Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	69
4.3.1.4 Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	70
4.3.1.5 Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati).....	71
4.3.2 Analisis Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	72
4.3.2.1 Menghitung dan Melaporkan dengan Benar.....	72
4.3.2.2 Melaporkan SPT Tepat Waktu.....	73
4.3.2.3 Membayar Pajak Terutang Tepat Waktu	74
4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i>	
Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	75
4.3.3.1 Analisis Regresi Linear Sederhana	75
4.3.3.2 Analisis Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i>	76
4.3.3.3 Pengujian Hipotesis (Uji-F)	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	84
DAFTAR RIWAYAT HIDUP (<i>CURRICULUM VITAE</i>)	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Rerangka Pemikiran	38
Gambar 4.1 Daerah Penolakan Uji F untuk Tingkat Signifikansi 0,05	79
Gambar 3.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Cimahi	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Peranan Penerimaan Pajak terhadap Penerimaan Dalam Negeri Tahun 2005-2010	1
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan	45
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel Kepatuhan	47
Tabel 3.3	Keterangan Nilai dari Skala	50
Tabel 3.4	Interpretasi Nilai r	55
Tabel 4.1	Uji Validitas Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i>	60
Tabel 4.2	Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak	60
Tabel 4.3	<i>Reliability Statistics</i> Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i>	61
Tabel 4.4	<i>Reliability Statistics</i> Kepatuhan Wajib Pajak	61
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas.....	62
Tabel 4.6	Hasil Uji Normalitas Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i> ...	62
Tabel 4.7	Hasil Uji Normalitas Kepatuhan Wajib Pajak	63
Tabel 4.8	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 4.9	Data Responden Berdasarkan Usia.....	65
Tabel 4.10	Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	65
Tabel 4.11	Data Responden Berdasarkan Jenis Sektor Usaha.....	66
Tabel 4.12	Distribusi Persepsi Responden dalam Dimensi <i>Tangible</i>	67
Tabel 4.13	Distribusi Persepsi Responden dalam Dimensi <i>Reliability</i>	68
Tabel 4.14	Distribusi Persepsi Responden dalam Dimensi <i>Responsiveness</i>	69
Tabel 4.15	Distribusi Persepsi Responden dalam Dimensi <i>Assurance</i>	70
Tabel 4.16	Distribusi Persepsi Responden dalam Dimensi <i>Emphaty</i>	71

Tabel 4.17	Distribusi Persepsi Responden dalam Menghitung dan Melaporkan dengan Benar	72
Tabel 4.18	Distribusi Persepsi Responden dalam Melaporkan SPT Tepat Waktu	73
Tabel 4.19	Distribusi Persepsi Responden dalam Membayar Pajak Terutang Tepat Waktu	74
Tabel 4.20	<i>Coefficients (a)</i>	75
Tabel 4.21	<i>Model Summary</i>	77
Tabel 4.22	ANOVA ^b	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner	84
Lampiran B Hasil Uji.....	89
Lampiran C Tabulasi.....	94
Lampiran D Surat Ijin Penelitian	97
Lampiran E Struktur Organisasi	99