

ABSTRACT

Modernization of tax administration was made to achieve a high level of : (1) voluntary compliance, (2) tax administration trustworthiness, and (3) good performance of tax employee in order to increase tax income through account representative's service.

The purpose of this research is to determine whether account representative's service has a significant influence towards taxpayer's compliance. This research uses associative quantitative method with a simple regression analysis. Data were collected through questionnaires from 46 respondents.

The conclusion of this research shows that account representative's service has a significant influence towards taxpayer's compliance at KPP Bandung Bojonagara.

Keywords: tax administration modernization, account representative's services, and taxpayer's compliance.

ABSTRAK

Modernisasi Administrasi Perpajakan dimaksudkan untuk mencapai: (1) tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi, (2) tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan (3) kinerja yang baik dari aparat, agar penerimaan pajak meningkat melalui pelayanan *Account Representative*.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah pelayanan *Account Representative* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif yang bersifat asosiatif dengan analisis regresi sederhana. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner terhadap 46 responden. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa pelayanan *Account Representative* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Bojonagara.

Kata Kunci : modernisasi administrasi perpajakan, pelayanan *account representative*, kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR ISI

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.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	11
2.1 Dasar-dasar Pajak.....	11
2.1.1 Pengertian Pajak.....	11
2.1.2 Fungsi Pajak.....	12
2.1.3 Syarat Pemungutan Pajak.....	13
2.1.4 Teori-teori Yang Mendukung Pemungutan Pajak.....	14
2.1.5 Pengelompokan Pajak.....	15
2.1.6 Tata Cara Pemungutan Pajak.....	17
2.1.7 Asas Pemungutan Pajak.....	18
2.1.8 Sistem Pemungutan Pajak.....	19
2.1.9 Timbul dan Hapusnya Utang Pajak.....	20
2.1.10 Hambatan pemungutan Pajak.....	22

2.1.11	Tarif Pajak.....	22
2.1.12	Reformasi Perpajakan.....	24
2.2	Pelayanan Pajak.....	26
2.2.1	Pengertian Pelayanan.....	26
2.2.2	Pelayanan Perpajakan Sebagai Pelayanan Publik	27
2.2.3	Pelayanan Di Kantor Pelayanan Pajak Modern.....	28
2.3	Account Representative.....	30
2.3.1	Pengertian <i>Account Representative</i>	30
2.3.2	Peranan <i>Account Representative</i>	31
2.4	Konsep Kepatuhan Wajib Pajak.....	38
2.4.1	Pengertian Kepatuhan.....	38
2.4.2	Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak	40
2.5	Pengertian Wajib Pajak	43
2.6	Rerangka pemikiran.....	44
2.7	Hipotesis.....	47
BAB III METODE PENELITIAN.....		50
3.1	Objek Penelitian	50
3.2	Penetapan Populasi dan Sampel	50
3.2.1	Populasi	50
3.2.2	Sampel	50
3.3	Metode penelitian	51
3.3.1	Operasional Variabel.....	52
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.4	Jenis dan Sumber Data	56
3.5	Pengujian Data.....	56
3.5.1	Uji Validitas	57
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	58
3.6	Metode Analisis Data	59
3.6.1	Uji Asumsi Klasik	59
3.6.2	Analisis Regresi Linear Sederhana	62

3.7	Penetapan Tingkat Signifikansi	63
3.8	Kriteria Penerimaan dan Penolakan Hipotesis.....	64
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
4.1	Sejarah Singkat KPP Pratama Bojonagara	65
4.1.1	Visi dan Misi KPP Pratama Bojonagara	67
4.1.1.1	Visi	67
4.1.1.2	Misi	68
4.1.2	Struktur Organisasi KPP Pratama	69
4.1.3	Tugas dan Fungsi Organisasi	70
4.2	Hasil Penelitian	71
4.2.1	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	74
4.3	Analisis Deskriptif Data Penelitian	75
4.3.1	Variabel Pelayanan <i>Account Representative</i> (X)	75
4.3.2	Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	83
4.4	Pengaruh Pelayanan <i>Account Representative</i> (X) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	89
4.4.1	Uji Asumsi Klasik	89
4.4.1.1	Uji Normalitas	89
4.4.1.2	Uji Heterokedastisitas	90
4.4.2	Regresi Linier Sederhana	92
4.4.2.1	Analisis Koefisien Korelasi	92
4.4.2.2	Analisis Persamaan regresi Linier Sederhana 95	
4.4.2.3	Analisis Koefisien Determinasi	96
4.4.2.4	Pengujian Hipotesis	97
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Kesimpulan.....	98
5.2	Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA.....		100
LAMPIRAN.....		102

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURRICULUM VITAE</i>).....	112
---	-----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Bagan Rerangka Pemikiran.....	47
Gambar 2	Struktur Organisasi KPP Pratama Bandung Bojonagara.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel I	Indikator Variabel Independen dan Dependen.....	55
Tabel II	Skala Likert.....	56
Tabel III	Kriteria Koefisien Reliabilitas.....	59
Tabel IV	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel pelayanan <i>Account Representative</i> dan Kepatuhan Wajib Pajak.....	74
Tabel V	Persentase Jawaban Responden Mengenai Pelayanan <i>Account Representative</i>	76
Tabel VI	AR membimbing WP dalam membantu menyelesaikan permasalahan.....	77
Tabel VII	Dengan adanya AR permasalahan perpajakan WP dapat segera ditangani dengan efektif.....	77
Tabel VIII	AR telah melakukan pelayanan yang prima	78
Tabel IX	AR memberikan penyuluhan tentang kebijakan.....	79
Tabel X	AR memiliki kemampuan dalam menangkap permasalahan WP.....	79
Tabel XI	WP mudah berkonsultasi langsung dengan AR.....	80
Tabel XII	AR memberikan penjelasan mengenai pentingnya membayar pajak.....	81
Tabel XIII	AR memberikan pelayanan secara langsung.....	82
Tabel XIV	AR menjaga kerahasiaan informasi dan data WP.....	82
Tabel XV	AR selalu bertutur kata sopan dalam melayani WP.....	83

Tabel XVI	Persentase Jawaban Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak.....	84
Tabel XVII	WP tidak pernah melakukan tindak pidana.....	85
Tabel XVIII	WP jujur dalam melakukan penghitungan sendiri.....	86
Tabel XIX	WP tepat waktu dalam menyampaikan SPT Tahunan.....	86
Tabel XX	Tingkat keterlambatan penyampaian SPT WP berkurang setelah adanya AR.....	87
Tabel XXI	WP tidak mempunyai tunggakan pajak kecuali telah memperoleh izi.....	88
Tabel XXII	WP tepat waktu dalam membayar pajak.....	88
Tabel XXIII	Hasil Uji Normalitas.....	90
Tabel XXIV	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	91
Tabel XXV	Tabel Bantu Perhitungan Korelasi.....	93
Tabel XXVI	Nilai t_{hitung} dan p_{value} untuk pengujian hipotesis.....	97

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Tabulasi Data.....	102
Lampiran BKuesioner.....	104
Lampiran C Output Uji Validitas dan Reliabilitas X dan Y	108
Lampiran D Output Regresi Sederhana X Terhadap Y.....	111