

ABSTRACT

The purpose of this research is to know the impact of Account Representative's service towards tax payer's compliance at Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

This research uses quantitative associative method. Data are collected by using questionnaire, simple regression method for data processing and significance test with 5% standars error. The number of sample is 40 of 3457 population at Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

The result of research shows that Account Representative's service has a significance influence towards tax payer's compliance of 11,4% and the balance of 88,6% influenced by other variables which not examined.

Keywords : Account Representative's Service, Tax Payer's Compliance

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui akibat dari pelayanan *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif yang bersifat asosiatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menggunakan kuesioner, metode regresi sederhana untuk memproses data, dan uji signifikan t satu pihak pada tingkat kesalahan sebesar 5%.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan *Account Representative* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak sebesar 11,4% dan sisanya sebesar 88,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata-kata kunci : 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	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GRAFIK.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	12
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	12
1.4 Kegunaan Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	14
2.1 Dasar-dasar Pajak	14
2.1.1 Pengertian Pajak	14
2.1.2 Sistem Pemungutan Pajak	17
2.2. Reformasi Perpajakan Indonesia	19
2.3 Sistem Administrasi Perpajakan Modern	22
2.4 Pelayanan Pajak	25
2.4.1 Pengertian Pelayanan.....	25
2.4.2 Pelayanan Perpajakan sebagai Pelayanan Publik	27
2.4.3 Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Modern.....	31

2.5 Account Representative	33
2.5.1 Istilah Account Representative	33
2.5.2 Peranan <i>Account Representative</i> di Direktorat Jenderal Pajak	34
2.6 Konsep Kepatuhan Wajib Pajak	41
2.6.1 Pengertian Kepatuhan	41
2.6.2 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak	43
2.7 Pengertian Wajib Pajak	47
2.8 Rerangka Pemikiran	50
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	54
3.1 Objek Penelitian	54
3.1.1 Gambaran Umum KPP Pratama Bandung Cibeunying	54
3.1.2 Tugas dan Fungsi	58
3.1.3 Visi dan Misi	59
3.1.4 Struktur Organisasi	61
3.2 Metode Penelitian	62
3.2.1 Operasional Variabel	64
3.2.2 Populasi dan Sampel Penelitian	66
3.2.2.1 Populasi Penelitian	66
3.2.2.2 Sampel Penelitian	67
3.2.3 Pengumpulan Data	68
3.2.3.1 Teknik Pengumpulan Data	69
3.2.3.2 Teknik Analisis Data	69
3.2.4 Pengujian Data	71
3.2.4.1 Uji Validitas	71
3.2.4.2 Uji Reliabilitas	72
3.2.5 Transformasi Data	73
3.2.6 Pemilihan Tes Statistik dan Pengujian Hipotesis	74
3.2.6.1 Pengujian Asumsi Klasik Regresi	75

3.2.6.2 Analisis Regresi Linear dan Analisis	
Korelasi Sederhana	77
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	83
4.1 Hasil Penelitian	83
4.1.1 Gambaran Umum Responden.....	84
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	85
4.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	88
4.2.1.1 Karakteristik Responden.....	88
4.2.1.2 Tanggapan Responden Tentang Pelayanan	
<i>Account Representative</i> Terhadap Wajib Pajak.....	89
4.2.1.3 Tanggapan Responden Tentang Kepatuhan Wajib	
Pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying	95
4.3 Pengaruh Pelayanan <i>Account Representative</i> Terhadap	
Kepatuhan Wajib Pajak	100
4.3.1 Uji Normalitas	101
4.3.2 Uji Heteroskedastisitas.....	101
4.4 Persamaan Regresi Sederhana	103
4.5 Koefisien Korelasi	104
4.6 Analisis Koefisien Determinasi	105
4.7 Pengujian Hipotesis	106
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	109
5.1 Kesimpulan	109
5.2 Saran	109
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN	113
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (CURRICULUM VITAE).....	130

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Rerangka pemikiran.....	52
Gambar 2	Struktur Organisasi KPP Pratama Bandung Cibeunying.....	62
Gambar 3	Pelayanan Account Representative.....	95
Gambar 4	Kepatuhan Wajib Pajak.....	100
Gambar 5	Pengaruh Pelayanan AR terhadap Kepatuhan WP.....	107

DAFTAR TABEL

Tabel I	Penerimaan Perpajakan untuk Periode tahun 2000 s/d 2009.....	4
Tabel II	Perkembangan Jumlah Wajib Pajak untuk Periode tahun 2000 s/d 2009.....	5
Tabel III	Perbandingan Jumlah Penerimaan Pajak dan Jumlah Wajib Pajak.....	6
Tabel IV	Operasional Variabel.....	66
Tabel V	Pemberian Kode/Kategori untuk Jawaban Pertanyaan Positif Tertutup.....	70
Tabel VI	Interpretasi Koefisien Koefisien Nilai r.....	79
Tabel VII	Data Wajib Pajak tahun 2010.....	84
Tabel VIII	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	87
Tabel IX	Usia Responden.....	88
Tabel X	Jenis Kelamin Responden.....	88
Tabel XI	Pendidikan Terakhir Responden.....	88
Tabel XII	<i>Account Representative</i> Menangani Permasalahan Perpajakan WP Dengan Efektif.....	89
Tabel XIII	Bimbingan Yang Diberikan <i>Account Representative</i> Kepada Wajib Pajak.....	90
Tabel XIV	Pelayanan Prima Kepada Wajib Pajak.....	90

Tabel XV	Kebijakan Yang Diberikan <i>Account Representative</i> Kepada Wajib Pajak.....	91
Tabel XVI	Komunikasi Antara <i>Account Representative</i> dan Wajib Pajak.....	92
Tabel XVII	<i>Account Representative</i> Memberikan Pelayanan Secara Langsung Kepada Wajib Pajak.....	92
Tabel XVIII	<i>Account Representative</i> Memberikan Informasi Terbaru Kepada Wajib Pajak.....	93
Tabel XIX	<i>Account Representative</i> Menjaga Kerahasiaan Informasi dan Data Kepada Wajib Pajak.....	93
Tabel XX	<i>Account Representative</i> Membangun Hubungan Dengan Wajib Pajak.....	94
Tabel XX	Wajib Pajak Tidak Pernah Melakukan Tindak Pidana Karena Adanya Pengawasan Dari <i>Account Representative</i>	96
Tabel XXI	Bimbingan Dan Pengawasan Dari <i>Account Representative</i> Membantu Wajib Pajak.....	96
Tabel XXII	Pengawasan Dan Bimbingan Oleh <i>Account Representative</i> Membantu Wajib Pajak.....	97
Tabel XXIII	Bimbingan <i>Account Representative</i> Membantu Mengurangi Tingkat Keterlambatan Penyampaian SPT Masa.....	97
Tabel XXIV	Pengawasan Dan Bimbingan <i>Account Representative</i> Membantu Wajib Pajak Sehingga Tidak Mempunyai Tunggakan Pajak.....	98
Tabel XXV	Pengawasan Dan Bimbingan Oleh <i>Account Representative</i> Membantu Wajib Pajak Terhindar Dari STP.....	99

DAFTAR GRAFIK

Grafik I	Grafik P-P Plot.....	101
Grafik II	Diagram Scatter Plot.....	102

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Data Variabel Penelitian.....	112
Lampiran B	Kuesioner Peneliti.....	120
Lampiran C	Surat Izin Penelitian dari Kanwil DJP I.....	123
Lampiran D	Surat Keterangan Penelitian.....	124