

ABSTRAK

Kantor Pelayanan Pajak mempunyai kewajiban agar wajib pajak dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan benar dengan cara memberikan informasi dan penyuluhan mengenai ketentuan perpajakan yang berlaku baik ketentuan mengenai hak maupun kewajiban wajib pajak. Oleh karena itu, pelayanan dalam memberikan informasi dan penyuluhan serta pelayanan akan hak dan kewajiban wajib pajak merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara. Penulis menggunakan lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu: wujud fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati, sedangkan untuk mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak digunakan dimensi: tanggal pembayaran pajak, pembayaran pajak, dan penghitungan pajak.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang bersifat verifikatif. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner terhadap 100 responden. Dari hasil penelitian ditemukan kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Bojonagara.

Kata Kunci: kualitas pelayanan pajak, dan kepatuhan wajib pajak

ABSTRACT

Office of Tax Service have the obligation so that taxpayer can execute its duty better and real correct by giving information and counselling of taxation rule going into effect rule goodness of concerning rights and also taxpayer obligation. Therefore, service in giving information and counselling and also service of rights and obligation of taxpayer will represent the factor which can influence the taxpayer compliance.

This research is conducted to know whether quality of service own the positive influence to taxpayer compliance at Office of Service Tax of Bandung Bojonagara. Writer use five dimension to measure the service quality, that is: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty wile to measure the Taxpayer compliance its used a dimension : date of tax payments, tax payments, and tax calculation.

This research applies the descriptive method which had the verifikative character. Data were obtained by spreading the questionnaire to 100 responden. From result of examination of research hypotesis was conclude that quality of service own the positive influence to taxpayer compliance at Office of Service Tax of Bandung Bojonagara.

Keywords: tax service quality and taxpayer compliance

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Pengertian Kualitas.....	7
2.2 Kualitas Jasa.....	7
2.2.1 Pengertian Kualitas Jasa.....	7
2.2.2 Dimensi Kualitas Jasa	8
2.2.3 Proses Penilaian Kualitas Jasa.....	9
2.3 Pengertian Pelayanan.....	10
2.4 Pajak	11
2.4.1 Pengertian Pajak	11
2.4.2 Jenis Pajak	12
2.4.3 Fungsi Pajak	13
2.5 Pengertian Kepatuhan.....	14
2.6 Pengertian Wajib Pajak	15
2.7 Layanan Pajak sebagai Layanan Publik	16
2.8 Pengertian Kantor Pelayanan Pajak	18

2.9	Rerangka Pemikiran	19
2.10	Hipotesis Penelitian	24
BAB III	METODE PENELITIAN	22
3.1	Objek Penelitian	22
3.1.1	Sejarah Singkat KPP Pratama Bandung Bojonagara	22
3.1.2	Visi dan Misi KPP Pratama Bandung Bojonagara	24
3.1.2.1	Visi	24
3.1.2.2	Misi	24
3.1.3	Struktur Organisasi KPP Pratama Bandung Bojonagara	25
3.1.4	Tugas dan Fungsi Organisasi	26
3.2	Metode Penelitian	27
3.2.1	Variabel Operasional	28
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data	31
3.2.3	Populasi dan Sampel	32
3.2.3.1	Populasi	32
3.2.3.2	Sampel	32
3.3	Jenis dan Sumber Data	32
3.4	Pengujian Data	33
3.4.1	Uji Validitas	33
3.4.2	Uji Reliabilitas	34
3.5	Metode Analisis Data	34
3.5.1	Uji Asumsi Klasik	34
3.5.2	Analisis Regresi Linear Sederhana	35
3.6	Penetapan Tingkat Signifikansi	36
3.7	Kriteria Penerimaan dan Penolakan Jipotesis	36
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1	Dasar Analisis Penelitian	38
4.2	Deskriptif Frekuensi Tanggapan Responden	38
4.2.1	Kualitas Pelayanan Pajak (X)	38
4.2.2	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	44
4.3	Analisis dan Hasil Penelitian	47
4.3.1	Uji Validitas	47

4.3.2	Uji Reliabilitas	48
4.3.3	Uji Asumsi Klasik.....	48
4.3.3.1	Uji Normalitas.....	48
4.3.3.2	Uji Multikolinieritas	49
4.3.3.3	Uji Heterokedastisitas.....	50
4.3.4	Pengujian Asumsi Regresi	51
4.3.5	Koefisien Determinasi.....	52
4.4	Hasil Analisis	53
4.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	53
BAB V	KESIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN	54
5.1	Kesimpulan	54
5.2	Saran	55
5.3	Keterbatasan Penelitian	56
	DAFTAR PUSTAKA	57
	LAMPIRAN	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Bagan Rerangka Pemikiran.....	20
Gambar 3.1	Struktur Organisasi KPP Pratama Bandung Bojonagara.....	25

DAFTAR TABEL

Tabel I	Indikator Variabel Independen dan Dependen.....	29
Tabel II	Skala Likert.....	31
Tabel III	Kriteria Koefisien Reliabilitas.....	34
Tabel IV	Persentase Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak.....	38
Tabel V	Persentase Jawaban Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak.....	44
Tabel VI	Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel VII	Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel VIII	Hasil Uji Normalitas.....	49
Tabel IX	Hasil Uji Multikolinieritas.....	50
Tabel X	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	50
Tabel XI	Hasil Uji Regresi.....	51
Tabel XII	Koefisien Determinasi.....	52