

ABSTRAK

Sistem *self assessment* memberikan kesempatan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakan mereka dengan benar dan tepat waktu sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem *self assesment*, kepatuhan WP sangat dipengaruhi oleh kondisi WP itu sendiri serta kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi antara lain kualitas pelayanan pajak (*tax service quality*). Oleh karena itu, disamping pengetahuan pajak dan tingkat pendidikan WP, kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus melalui *Account Representative* (AR) juga turut membentuk persepsi yang positif tentang pajak yang pada akhirnya mendorong kepatuhan WP.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan AR, *tax knowledge* dan jenjang pendidikan WP terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WPOP) di KPP Pratama Kota Bandung baik secara simultan maupun parsial. Teknik analisis yang digunakan adalah metode *partial least square* (PLS), sementara uji hipotesis menggunakan uji-F untuk menguji pengaruh variabel secara simultan serta uji-t untuk menguji pengaruh variabel secara parsial dengan tingkat signifikansi 5%.

Hasil penelitian ini menemukan bahwa berdasarkan uji-F kualitas pelayanan AR, *tax knowledge* dan jenjang pendidikan WP secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan WPOP di KPP Pratama Kota Bandung dengan persentase keberpengaruhan (*R Square*) sebesar 0,309. Berdasarkan uji-t diperoleh hasil bahwa secara parsial kualitas pelayanan AR dan *tax knowledge* masing-masing mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP di KPP Pratama Kota Bandung. Sedangkan jenjang pendidikan secara parsial tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP di KPP Pratama Kota Bandung.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, *account representative*, *tax knowledge*, jenjang pendidikan, kepatuhan

ABSTRACT

Self assessment system gives chance to the tax payers to calculate, pay, and report their own tax liabilities correctly and promptly in accordance with the current tax regulation. In the self assessment system, compliance of tax payers is strongly influenced by the condition of tax payers itself and the condition of the tax administration system i.e. tax service quality. Therefore, beside the tax payers knowledge and education level, quality of services provided by the tax authorities through the Account Representative (AR) also helped shape positive perceptions about tax system which in turn encourages the compliance of the tax payers.

This research is conducted to analyze the influence of service quality of the AR, tax knowledge and education level of the tax payers on tax compliance of individual tax payers in tax office Pratama Bandung. The analysis technique used is partial least square (PLS), whereas the hypothesis test uses F-test to examine the influence of both variables simultaneously and t-test to examine the influence of each variables partially upon the significance level of 5%.

The result shows that based on the F-test, simultaneously service quality of the AR, tax knowledge and education level of tax payers influence significantly on tax compliance of individual tax payers in tax office Pratama Bandung upon the coefficient values of 0.309. Based on the t-test, the result shows that partially service quality of the AR and tax knowledge each has a significant effect on tax compliance of individual tax payers in tax office Pratama Bandung. While, partially education level of the tax payers has no significant effect on tax compliance of individual tax payers in tax office Pratama Bandung

Key Word: *service quality, account representative, tax knowledge, education level, tax compliance*

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	12
1.3. Tujuan Penelitian.....	12
1.4. Manfaat Penelitian.....	13
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	13
1.4.2. Manfaat Praktis.....	14
1.5. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	14
1.5.1. Lokasi Penelitian.....	14
1.5.2. Jadwal Penelitian.....	15

BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, MODEL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

2.1. Kajian Pustaka.....	16
2.1.1. Konsep Dasar Teori Pajak.....	16
2.1.1.1. Pengertian Pajak.....	16
2.1.1.2. Fungsi Pajak.....	16
2.1.1.3. Sistem Pemungutan Pajak.....	19
2.1.1.4. Modernisasi Administrasi Perpajakan.....	20
2.1.2. Konsep Kepatuhan WP.....	21
2.1.2.1 Pengertian WP.....	21

2.1.2.2 Kepatuhan WP.....	26
2.1.3. Konsep Kualitas Pelayanan AR.....	31
2.1.3.1. Mekanisme Kerja Pelayanan AR.....	31
2.1.3.2. Kualitas Pelayanan AR.....	33
2.1.3.3. Pengukuran Kualitas Pelayanan AR.....	34
2.1.4. Konsep <i>Tax Knowledge</i>	36
2.1.5. Konsep Jenjang Pendidikan.....	38
2.1.6. Penelitian Terdahulu.....	40
2.2. Rerangka Pemikiran.....	45
2.3. Model dan Hipotesis Penelitian.....	49
2.3.1. Model Penelitian.....	49
2.3.2. Hipotesis Penelitian.....	50

BAB III OBYEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Obyek Penelitian (Populasi) dan Teknik Pengambilan Sampel.....	52
3.1.1. Obyek Penelitian (Populasi).....	52
3.1.2. Teknik Pengambilan Sampel.....	52
3.2. Metode Penelitian.....	55
3.2.1. Metode Penelitian yang Digunakan.....	55
3.2.2. Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.2.3. Operasionalisasi Variabel.....	57
3.2.4. Teknik Analisis.....	59
3.2.4.1. Uji Realibilitas.....	61
3.2.4.2. Uji Validitas.....	62
3.2.4.3. <i>Structural Equation Modelling</i>	63
3.2.4.4. Pengujian Hipotesis.....	72

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian.....	79
----------------------------	----

4.1.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	79
4.1.2. Hasil Pengujian Kualitas Data.....	82
4.1.2.2. Hasil Uji Validitas.....	82
5.1.2.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	85
4.1.3. Deskripsi Data Penelitian.....	86
4.1.3.1. Data Tanggapan Tentang Kualitas Pelayanan Account Representative.....	86
4.1.3.2. <i>Tax Knowledge</i>	93
4.1.3.3. Kepatuhan Wajib Pajak.....	96
4.1.4. Hasil Pengujian Structural Equation Modeling (SEM)...	100
4.1.4.1. Hasil Pengujian Model Pengukuran (Measurement/ Outer Model).....	100
4.1.4.2. Uji Kecocokan Model (<i>Goodness of Fit</i>).....	105
4.1.4.3. Hasil Pengujian Model Struktural (<i>Structural/</i> <i>Inner Model</i>).....	105
4.1.4.4. Pengujian Hipotesis.....	107
4.2. Pembahasan.....	112
4.2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan AR, Tax Knowledge dan Jenjang Pendidikan terhadap Kepatuhan WP.....	112
4.2.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan AR terhadap Kepatuhan WP.....	112
4.2.3. Pengaruh Tax Knowledge terhadap Kepatuhan WP.....	114
4.2.4. Pengaruh Jenjang Pendidikan terhadap Kepatuhan WP..	116
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	119
5.2. Saran.....	121
 DAFTAR PUSTAKA.....	 122
LAMPIRAN.....	127

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Realisasi Penerimaan Negara.....	1
Tabel 1.2 Rasio Pajak Berdasarkan Penerimaan Pajak Pusat.....	4
Tabel 1.3 Rasio Kepatuhan WP Badan dan Orang Pribadi.....	5
Tabel 1.4 Lokasi Penelitian.....	14
Tabel 1.5 Jadwal Penelitian.....	15
Tabel 2.1 Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu.....	44
Tabel 3.1 Populasi dan Sampel.....	54
Tabel 3.2 Pertanyaan Positif.....	57
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel.....	58
Tabel 3.4 Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responden.....	60
Tabel 3.5 Kriteria Standar Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	62
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	79
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	79
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	80
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	81
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i>	82
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kuesioner <i>Tax Knowledge</i>	83
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepatuhan Wajib Pajak.....	83
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian.....	85
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Sarana Fisik (<i>Tangibles</i>). ..	87
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Keandalan (<i>Reliability</i>).....	88
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)..	89
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai <i>Assurance</i>	89
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Menaruh Perhatian (<i>Empathy</i>).....	90
Tabel 4.14 Rekapitulasi dan Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i>	92

Tabel 4.15 Tanggapan Responden Mengenai <i>General Tax Knowledge</i>	93
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Mengenai <i>Technical Tax Knowledge</i>	94
Tabel 4.17 Rekapitulasi dan Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responden Mengenai <i>Tax Knowledge</i>	95
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Terhadap Kepatuhan Formal.....	96
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Terhadap Kepatuhan Material.....	97
Tabel 4.20 Rekapitulasi dan Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak.....	98
Tabel 4.21 <i>Composite Reliability</i> dan <i>Average Variance Extracted</i> Variabel Kualitas Pelayanan AR (X1).....	102
Tabel 4.22 <i>Composite Reliability</i> dan <i>Variance Extracted</i> Variabel <i>Tax Knowledge</i> (X2).....	102
Tabel 4.23 <i>Construct Reliability</i> dan <i>Variance Extracted</i> Variabel Kepatuhan WP (Y).....	103
Tabel 4.24 Nilai <i>R-Square</i>	105
Tabel 4.25 Hasil Pengujian <i>Inner Weight</i> (X1).....	109
Tabel 4.26 Hasil Pengujian <i>Inner Weight</i> (X2).....	109
Tabel 4.27 Hasil Pengujian <i>Inner Weight</i> (X3).....	110

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran.....	49
Gambar 2.2 Model Penelitian.....	50
Gambar 3.1 Diagram Jalur Hubungan Kausalitas Kualitas Pelayanan AR, Tax Knowledge dan Jenjang Pendidikan terhadap Kepatuhan WP.....	67
Gambar 3.4 Hubungan Kausalitas Kualitas Pelayanan AR terhadap Kepatuhan WP.....	73
Gambar 3.5 Hubungan Kausalitas <i>Tax Knowledge</i> terhadap Kepatuhan WP.....	75
Gambar 3.6 Hubungan Kausalitas Jenjang Pendidikan terhadap Kepatuhan WP.....	76
Gambar 3.7 Hubungan Kausalitas Kualitas Pelayanan AR, <i>Tax Knowledge</i> dan Jenjang Pendidikan terhadap Kepatuhan WP.....	77
Gambar 4.1 Koefisien Standarisasi Permodelan Persamaan Struktural.....	101
Gambar 4.2 Diagram Jalur Pada Pengujian Hipotesis.....	107

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian.....	127
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	128
Lampiran 3 Distribusi Jawaban Responden.....	133
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas.....	136
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	142
Lampiran 6 Outer Weights (Mean, STDEV, T-Values).....	145
Lampiran 7 Overview PLS.....	146
Lampiran 8 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values) dan R Square.....	147
Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup.....	148