

ABSTRAK

Permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah *tax ratio* yang masih rendah diduga karena belum terpenuhinya kepuasan wajib pajak, sosialisasi peraturan perpajakan belum optimal, dugaan penyimpangan fungsi pelayanan *account representative* dan dugaan penyimpangan pemeriksaan PPN LB restitusi. Dari pernyataan masalah tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “Pengaruh Sosialisasi Peraturan Perpajakan, Pelayanan *Account Representative*, dan Pemeriksaan PPN LB Restitusi Setelah Modernisasi terhadap Kepuasan Wajib Pajak”.

Berdasarkan pemikiran tersebut, penelitian bertujuan untuk menguji apakah sosialisasi peraturan perpajakan, pelayanan *account representative*, dan pemeriksaan PPN LB restitusi berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak baik secara parsial maupun simultan.

Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Respondennya adalah Wajib Pajak di KPP Madya dan pernah mengajukan restitusi berjumlah 80, dengan sampel 45. Analisis data untuk pengujian hipotesis menggunakan analisis deskripsi dan analisis regresi berganda dengan bantuan software IBM SPSS 19.

Hasil penelitian menunjukkan: (1) secara parsial sosialisasi peraturan perpajakan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, namun pelayanan *account representative* dan pemeriksaan PPN LB restitusi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, (2) secara simultan sosialisasi peraturan perpajakan, pelayanan *account representative* dan pemeriksaan PPN LB restitusi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

Kata kunci: Sosialisasi Peraturan Perpajakan, Pelayanan *Account Representative*, Pemeriksaan PPN LB Restitusi dan Kepuasan Wajib Pajak

ABSTRACT

The subject matter of this research is the low tax ratio still suspected because it has not met the satisfaction of taxpayers, tax regulation education on society have not been optimal, service of account representative functions alleged irregularities and allegations of irregularities assessment over VAT overpayment claim. From the subject matter stated above, the researcher is interested in studying on "The Impact of Tax Regulation Education on Society, Service of Account Representative, and Tax Assessment Over VAT Overpayment Claim After Modernization Related to Tax Subject Satisfaction".

Based on above, this research aims is to examine whether the tax regulation education on society, service of account representative, and tax assessment over VAT Overpayment claim effect on taxpayer satisfaction either partially or simultaneously.

The primary data collected through questionnaires. Respondents are in the KPP Madya and VAT overpayment claim amount to 80, with 45 samples. Analisis data to test hypotheses by using the description and analysis of multiple regression analysis using IBM software SPSS 19.

The results of this research indicate: (1) tax regulation education on society have no significant influence on taxpayer satisfaction, but partially service of account representative and tax assessment over VAT overpayment claim have significant influence on the satisfaction of the taxpayer, (2) simultaneously tax regulation education on society, service of account representative and tax assessment over VAT overpayment claim have significant influences on the satisfaction of the taxpayer.

Keywords: *Tax Regulation Education on Society, Service of Account Representative, Tax Assessment over VAT overpayment, and Tax Payer Satisfaction.*

DAFTAR ISI

Halaman

JUDUL TESIS	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	10
1.4.1. Manfaat Operasional	10
1.4.2. Manfaat Pengembangan Ilmu	11
1.5. Sistematika Penulisan	11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Pustaka	13
2.1.1. Konsep Dasar Teori Pajak	13
2.1.1.1. Pengertian Pajak	13
2.1.1.2. Fungsi Pajak	14
2.1.1.3. Sistem Pajak	15
2.1.2. Konsep Sosialisasi Perpajakan	16
2.1.2.1. Pengertian Sosialisasi	16
2.1.2.2. Dimensi Sosialisasi Perpajakan	17

2.1.3. <i>Account Representative</i>	18
2.1.3.1. Tugas <i>Account Representative</i>	18
2.1.3.2. Syarat-syarat <i>Account Representative</i>	19
2.1.3.3. Dimensi Kualitas Pelayanan	19
2.1.4. Pemeriksaan PPN Lebih Bayar Restitusi	21
2.1.4.1. Pengertian Pemeriksaan PPN Lebih Bayar Restitusi.....	21
2.1.4.2. Profesional, Transparan dan Akuntabel Pemeriksa	24
2.1.4.3. Tata Cara Pemeriksaan Pajak	24
2.1.5. Modernisasi Perpajakan	26
2.1.5.1. Reformasi Peraturan Perundang-undangan	27
2.1.5.2. Reformasi Struktur Organisasi dan Administrasi	29
2.1.5.3. Reformasi Basis Data dan Sistem Teknologi Informasi	35
2.1.5.4. Reformasi Bidang Mutu, Kompetensi dan Integritas Pegawai	36
2.1.6. Konsep Kepuasan	37
2.1.6.1. Teori Kepuasan (<i>The Expectancy Disconfirmation Model</i>)	37
2.2. Penelitian Terdahulu	39

BAB III RERANGKAPEMIKIRAN, MODEL,dan HIPOTESIS PENELITIAN

3.1. Rerangka Pemikiran	44
3.2. Model Penelitian	47
3.3. Hipotesis Penelitian	47

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	49
4.2. Metode Penelitian	50
4.2.1. Metode Penelitian yang Digunakan	50
4.2.2. Teknik Pengumpulan Data	51
4.2.3. Teknik Analisis	52
4.2.3.1. Uji Reliabilitas	52

4.2.3.2. Uji Validitas	52
4.2.3.3. Uji Multikolinearitas Variabel Independen	53
4.2.3.4. Uji Heteroskedastisitas	54
4.2.3.5. Uji Normalitas	54
4.2.3.6. Koefisien Determinasi	55
4.2.3.7. Koefisien Korelasi	56
4.2.3.8. Analisis Regresi Berganda	56
4.3.Operasionalisasi Variabel	58

BAB V HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN

5.1. Hasil Penelitian	62
5.1.1. Gambaran Unit Penelitian	62
5.2. Pembahasan Hasil Penelitian	65
5.2.1. Pengujian Instrumen Penelitian	65
5.2.1.1. Uji Reliabilitas	66
5.2.1.2. Uji Validitas	69
5.2.1.3. Uji Multikolinearitas Variabel Independen	72
5.2.1.4. Uji Heteroskedastisitas	73
5.2.1.5. Uji Normalitas	74
5.2.2. Analisis Deskriptif variabel Penelitian	75
5.2.2.1. Sosialisasi Peraturan Perpajakan	75
5.2.2.2. Pelayanan <i>Account Representative</i>	77
5.2.2.3. Pemeriksaan PPN LB Restitusi	79
5.2.2.4. Kepuasan Wajib Pajak Badan	82
5.2.3. Koefisien Determinasi	83
5.2.4. Koefisien Korelasi	83
5.2.5. Analisis Regresi Berganda	85
5.2.3.1. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistif F)	85
5.2.3.2. Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik t)	87
5.3. Implikasi	91

BAB VI KESIMPULAN dan SARAN

6.1. Kesimpulan	93
-----------------------	----

6.2. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	98

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Perbandingan Penerimaan Pajak dalam APBN dengan LKPP Tahun 2007 – 2009	3
Tabel 1.2 Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan 2007- 2010.....	4
Tabel 1.3 Indeks Kepuasan Wajib Pajak	7
Tabel 2.1 Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu	42
Tabel 4.1 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	56
Tabel 4.2 Operasionalisasi Variabel	59
Tabel 5.1 Kuantitas Sampel Penelitian	62
Tabel 5.2 Rekapitulasi Profil Wajib Pajak Badan Berdasarkan Jenis Usaha....	64
Tabel 5.3 Frekuensi Mengajukan Restitusi	64
Tabel 5.4 Pertama Kali Terdaftar Sebagai Wajib Pajak Badan	65
Tabel 5.5 <i>Reliability Statistics</i> Sosialisasi Peraturan Pajak	67
Tabel 5.6 <i>Reliability Statistics</i> Pelayanan <i>Account Representative</i>	67
Tabel 5.7 <i>Reliability Statistics</i> Pemeriksaan PPN LB Restitusi	68
Tabel 5.8 <i>Reliability Statistics</i> Kepuasan Wajib Pajak Badan	68
Tabel 5.9 Rekap Validitas	70
Tabel 5.10 <i>Coefficients</i>	72
Tabel 5.11 <i>One Sample Kolmogorov Smirnov Test</i>	74
Tabel 5.12 Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responden terhadap Skor Ideal	75
Tabel 5.13 Rekapitulasi Persentase Skor Tanggapan Responden Mengenai Sosialisasi Peraturan Perpajakan	76
Tabel 5.14 Rekapitulasi Persentase Skor Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan <i>Account Representative</i>	77
Tabel 5.15 Rekapitulasi Persentase Skor Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan <i>Account Representative</i> Berdasarkan Pengelompokkan Dimensi	78

Tabel 5.16 Rekapitulasi Persentase Skor Tanggapan Responden Mengenai Pemeriksaan PPN LB Restitusi	80
Tabel 5.17 Rekapitulasi Persentase Skor Tanggapan Responden Mengenai Pemeriksaan PPN LB Restitusi Berdasarkan Pengelompokkan Dimensi	80
Tabel 5.18 Rekapitulasi Persentase Skor Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Wajib Pajak Badan	82
Tabel 5.19 <i>Model Summary</i>	83
Tabel 5.20 <i>Correlations</i>	84
Tabel 5.21 ANOVA	85
Tabel 5.22 <i>Coefficients</i>	88

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Tahun 2007 – 2010.....	4
Gambar 3.1 Rerangka Pemikiran	46
Gambar 3.2 Model Penelitian	47
Gambar 5.1 <i>Scatterplot</i>	73

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian	103
Lampiran 2 Surat Permohonan Pengisian Kuesioner.....	104
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian	105
Lampiran 4 Distirbusi Jawaban Responden	110
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas	112
Lampiran 6 Hasil Uji Multikolinearitas Variabel Independen	120
Lampiran 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	121
Lampiran 8 Hasil Uji Normalitas	122
Lampiran 9 Koefisien Determinasi	123
Lampiran 10 Koefisien Korelasi	124
Lampiran 11 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	125
Lampiran 12 Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik t)	126
Lampiran 13 Daftar Riwayat Hidup	127