

ABSTRACT

The objective of this research is to find out the influence of quality of tax service, awareness of taxpayers, and knowledge of taxpayers toward the tax compliance. This research is using convenience sampling method and the population is taxpayer that registered in Pratama Bojonagara Tax Office Service Bandung. Data collection method that used in this research is primary data which is collected from questionnaire with validity analysis and reliabilities. The analytical method that used in this research is multiple linear regression. The results of this research shows that quality of tax service, awareness of taxpayers, and knowledge of taxpayers have simultaneously and significantly influenced 54,8% towards tax compliance in reporting Annual Income Tax Return.

Keywords: quality of tax service, awareness of taxpayers, knowledge of taxpayers, and tax compliance

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan. Penelitian ini menggunakan metode *convenience sampling* dan populasinya adalah wajib pajak yang terdaftar di dalam Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bojonagara Bandung. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner dengan analisis validitas dan reliabilitas. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan wajib pajak berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan dengan total persentase pengaruh sebesar 54,8%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....	ii
KATA PENGANTAR	iv
<i>ABSTRACT</i>	vii
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Kualitas Pelayanan	9
2.1.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.2 Peningkatan Pelayanan Perpajakan.....	10

2.1.3 Hambatan Layanan.....	12
2.2 Kesadaran Wajib Pajak	12
2.3 Pengetahuan Perpajakan.....	13
2.4 Kepatuhan Wajib Pajak.....	13
2.5 Penelitian Terdahulu	15
2.6 Kerangka Pemikiran.....	20
2.7 Pengembangan Hipotesis	21
2.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Orang Pribadi.....	21
2.7.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Orang Pribadi.....	22
2.7.3 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Orang Pribadi.....	22

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	24
3.1.1 Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara.....	24
3.1.2 Struktur Organisasi	26
3.1.3 Unit-unit Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara.....	27

3.2 Pengukuran Variabel dan Definisi Operasional Variabel	29
3.2.1 Pengukuran Variabel.....	29
3.2.2 Definisi Operasional Variabel	31
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.3.1 Jenis Data.....	33
3.3.2 Populasi dan Sampel	33
3.3.3 Metode Pengumpulan Data.....	34
3.4 Teknik Pengujian Data.....	34
3.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Data	34
3.4.2 Uji Asumsi Klasik.....	35
3.4.2.1 Uji Normalitas.....	36
3.4.2.2 Uji Multikolinearitas.....	36
3.4.2.3 Uji Heteroskedastisitas	37
3.4.3 Uji Regresi Berganda.....	37

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	39
4.1.1 Deskripsi Kuesioner	39
4.1.2 Identifikasi berdasarkan Jenis Kelamin	40
4.1.3 Identifikasi Berdasarkan Usia	40
4.1.4 Identifikasi Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	41
4.1.5 Identifikasi Berdasarkan Lama Bekerja.....	41
4.2 Analisis Deskriptif	42
4.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Pajak.....	42

4.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Pajak.....	42
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Kesadaran Wajib Pajak	43
4.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Pengetahuan Wajib Pajak	44
4.2.4 Analisis Deskriptif Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	45
4.3 Hasil Penelitian	45
4.3.1 Uji Validitas	46
4.3.2 Uji Reliabilitas	48
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	49
4.4.1 Uji Normalitas.....	49
4.4.2 Uji Multikolinieritas	50
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	51
4.5 Uji Regresi Berganda.....	51
4.5.1 Uji Regresi Linier Berganda	51
4.6 Uji Hipotesis	53
4.6.1 Uji Parsial (Uji t).....	53
4.6.2 Uji Hipotesis H1 (Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Orang Pribadi)	55
4.6.3 Uji Hipotesis H2 (Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Orang Pribadi)	55
4.6.4 Uji Hipotesis H3 (Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Orang Pribadi)	56

4.6.5 Uji Simultan (Uji F).....	57
4.6.6 Analisis Korelasi <i>Pearson</i> dan Koefisien Determinasi.....	59
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	60
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN.....	65
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	80

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 2 Struktur Organisasi.....	27

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1	Persentase Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.....2
Tabel 2	Penelitian Terdahulu 15
Tabel	3
	Definisi Operasional Variabel..... 31
Tabel	4
	Hasil Penyebaran Kuesioner 39
Tabel 5	Hasil Penyebaran Kuesioner Berdasarkan Jenis Kelamin.....40
Tabel 6	Hasil Penyebaran Kuesioner Berdasarkan Usia 40
Tabel 7	Hasil penyebaran Kuesioner Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... 41
Tabel 8	Hasil Penyebaran Kuesioner Berdasarkan Lama Bekerja..... 41
Tabel 9	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Pajak 42
Tabel 10	Analisisi Deskriptif Variabel Kesadaran Wajib Pajak.....43
Tabel 11	Analisisi Deskriptif Variabel Pengetahuan Wajib Pajak.....44
Tabel 12	Analisisi Deskriptif Variabel Kepatuhan Wajib Pajak 45
Tabel 13	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X1) 47
Tabel 14	Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X2) 47
Tabel 15	Uji Validitas Variabel Pengetahuan Wajib Pajak (X3)..... 47
Tabel 16	Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)..... 48
Tabel 17	Hasil Uji Reliabilitas 49

Tabel 18	Hasil Uji Normalitas	49
Tabel 19	Hasil Nilai VIF Uji Multikolinieritas.....	50
Tabel 20	Uji Heteroskedastisitas (Uji <i>Glejser</i>).....	51
Tabel 21	Uji Regresi Linier Berganda	52
Tabel 22	Hasil Perhitungan Besar Pengaruh Uji Parsial (Uji t).....	53
Tabel 23	Uji Parsial (Uji t).....	54
Tabel 24	Uji Simultan (Uji F)	57
Tabel 25	Nilai Koefisien Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	59

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Kuesioner Penelitian.....	65
Lampiran B Uji Validitas	68
Lampiran C.....	Uji
Reabilitas 72	
Lampiran D	Uji
Normalitas 73	
Lampiran E.....	Uji
Multikolinearitas	74
Lampiran F Uji Heteroskedastisitas (Uji <i>Glesjer</i>)	75
Lampiran G Uji Regresi Linier Berganda	76
Lampiran H Hasil Perhitungan Besar Pengaruh Uji Parsial (Uji T).....	77
Lampiran I Uji Simultan (Uji F)	78
Lampiran J Nilai Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	79