

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of service quality of account representatives on taxpayer' compliance. The service quality is measured by tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The population in this research are all individual taxpayers who are registered in the Small Tax Office "X" in Bandung. The sampling technique which is used in this research is simple random sampling. The number of samples is determined by Slovin's formula with a critical value of 5% and obtain the total samples of 100 individual taxpayers. Furthermore, a simple linear regression analysis is used to examine the relationship between the independent variable on dependent variable. The results showed that the service quality of Account Representative at the small tax office "X" rated in a good category and it significantly affects taxpayer' compliance.

Keywords: Service Quality, Account Representative, Taxpayer' Compliance.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *account representative* pada kepatuhan wajib pajak. Kualitas layanan diukur dengan tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empati. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama “X” di Bandung. Teknik sampling. Jumlah sampel ditentukan dengan rumus Slovin dengan nilai kritis 5 % dan memperoleh total sampel 100 wajib pajak orang pribadi. Selanjutnya, analisis regresi linier sederhana digunakan untuk menguji hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama “X” dinilai dalam kategori baik dan secara signifikan mempengaruhi wajib pajak kepatuhan.

Kata kunci : Kualitas Layanan , *Account Representative* , Kepatuhan Wajib Pajak

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRACT	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 KajianPustaka	8
2.1.1 Pengertian Pajak.....	8

2.1.2 Fungsi Pajak.....	10
2.1.3 Asas-asas Pemungutan Pajak.....	10
2.1.4 Teori-teori yang Mendukung Pemungutan Pajak	11
2.1.5 Pengertian Wajib Pajak.....	13
2.1.6 Kewajiban Wajib Pajak.....	13
2.1.7 Hak-hak Wajib Pajak	15
2.1.8 Kepatuhan Perajakan	16
2.1.9 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.....	18
2.1.1.0 Kriteria Wajib Pajak Patuh	19
2.2 <i>Theory of planed behavior</i>	20
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	21
2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	22
2.2.4 Account Representative	24
2.3 Kerangka Pemikiran.....	25
2.4 Hipotesis Pemikiran.....	26

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	28
3.2 Populasi dan Sampel	28
3.3 Teknik Pengambilan Sampel	29
3.4 Variabel Dependen.....	29

3.5 Metode pengumpulan data	31
3.6 Uji Kualitas Data.....	32
3.6.1 Uji Validitas	32
3.6.2 Uji Realibitas.....	32
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	33
3.7.1 Uji Normalitas.....	33
3.8 Metode Analisa data	33
3.9 Metode Suksesif Interval (MSI).....	34
3.10 Analisa Regresi	36
3.11 Koefisien Korelasi	37
3.11.1 Korelasi product Moment	37
3.12 Koefisien Determinasi (R^2).....	37

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Validitas dan Realibitas	39
4.1.1 Uji Validitas	40
4.1.2 Uji Reliabilitas	40
4.1 Analisis Deskriptif Data Penelitian.....	41
4.1.1 Kualitas Pelayanan (X)	42
4.1.1.1 Dimensi Sarana Fisik	43
4.1.1.2 Dimensi Keandalan	45

4.1.1.3 Dimensi daya Tanggap	46
4.1.1.4 Dimensi Jaminan.....	47
4.1.1.5 Dimensi Empati	49
4.1.2 Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	50
4.1.2.1 Menghitung dan Melaporkan SPT dengan benar (Y1)....	52
4.1.2.2 Membayar Pajak Terutang Tepat Waktu	55
4.2 Uji Asumsi Dasar	57
4.2.1 Uji Normalitas Data	57
4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	57
4.3.1 Analisis Koefisien Korelasi Pearson Product Moment.....	57
4.3.2 Analisis Persamaan Regresi Linier Sederhana	58
4.3.3 Analisis Koefisien Determinasi	60
4.3.4 Pengajuan Hipotesis (Uji-t).....	60
4.4 Pembahasan.....	62
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN.....	68
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran	26
Gambar 4.1 Kurva Uji-t Dua Pihak	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jurnal Penelitian Sebelumnya	4
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	29
Tabel 4.1 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	38
Tabel 4.2 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	38
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Angket Kuesioner.....	40
Tabel 4.4 Skor Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	42
Tabel 4.5 Skor Jawaban Reponden Dimensi Sarana Fisik.....	43
Tabel 4.6 Skor Jawaban Reponden Dimensi Keandalan	44
Tabel 4.7 Skor Jawaban Reponden Dimensi Daya Tanggap	46
Tabel 4.8 Skor Jawaban Reponden Dimensi Jaminan	47
Tabel 4.9 Skor Jawaban Reponden Dimensi Empati	48
Tabel 4.10 Skor Jawaban Reponden Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	50
Tabel 4.11 Skor Jawaban Reponden Indikator Menghitung dan Melaporkan SPT dengan benar	50
Tabel 4.12 Skor Jawaban Reponden Indikator Melaporkan SPT Tepat Waktu	51
Tabel 4.13 Skor Jawaban Reponden Indikator Membayar Pajak Tepat Waktu	53
Tabel 4.14 One Sample Kolmogorov Smirnov Test.....	55
Tabel 4.15 Koefisien Korelasi dan Taksirannya.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Critical Values for the t-Distribution (Two-Tailed)	65
Lampiran B Data Ordinal.....	68
Lampiran C Succesive Interval	73
Lampiran D Uji SPSS	78
Lampiran E Surat Pelaksanaan Penelitian dari Perusahaan	81
Lampiran F Kuesioner Penelitian.....	82