

ABSTRACT

Taxpayers knowledge about taxation and the services provided by the tax officials are two factors that are important in supporting the tax revenue. Tax has a very important role in the life of the state, particularly in the implementation of development as a national income tax to finance state expenditures, including in terms of development.

The purpose of this study is to know the effect of the tax knowledge to tax payers compliance and to know the effect the service of the tax officials to tax payers compliance.

This research was conducted in KPP Pratama Bandung Bojonagara with data collection techniques through survey questionnaires. The data analysis method used is multiple linear regression using SPSS 16.0. Data were tested previously been qualified from normality test, multicollinearity, and heteroscedasticity test.

The results showed that the tax knowledge (PP) have a significant partial influence in the taxpayers compliance (KP) and between the tax service of the tax officials (PEL) to tax compliance (KP).

Keywords : Tax knowledge, Tax service and Taxpayers compliance.

ABSTRAK

Pengetahuan Wajib Pajak tentang perpajakan dan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak merupakan dua faktor yang penting dalam menunjang penerimaan pajak. Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan pendapatan Negara untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran Negara termasuk dalam hal pembangunan. Masyarakat yang memiliki pengetahuan tentang perpajakan yang tinggi serta didukung dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak yang baik diharapkan agar meningkatkan kepatuhannya sebagai Wajib Pajak.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan pengaruh antara pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian ini dilaksanakan di KPP Pratama Bandung Bojonagara dengan teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah uji regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS 16.0. Data yang diuji sebelumnya telah memenuhi syarat dari uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara variabel pengetahuan perpajakan (PP) terhadap variabel kepatuhan Wajib Pajak (KP) dan antara pelayanan pajak (PEL) terhadap kepatuhan Wajib Pajak (KP).

Kata kunci: Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
<i>ABSTRACT</i>	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	5
2.1 Kajian Pustaka.....	5
2.1.1 Dasar-dasar Perpajakan.....	5
2.1.1.1 Pengertian Pajak	5

2.1.1.2 Fungsi Pajak	6
2.1.1.3 Hukum Pajak	7
2.1.1.4 Sistem Pemungutan Pajak.....	8
2.1.1.5 Pengelompokan Pajak	9
2.1.2 Pengetahuan Perpajakan.....	10
2.1.2.1 Pengertian Pengetahuan	10
2.1.2.2 Pengetahuan Pajak	11
2.1.3 Pelayanan Pajak	12
2.1.3.1 Pengertian Pelayanan	12
2.1.3.2 Pelayanan Pajak	17
2.1.3.3 Tempat Pelayanan Terpadu	18
2.1.3.4 Petugas di <i>Counter</i> Pelayanan	19
2.1.3.5 <i>Account Representative (AR)</i>	22
2.1.3.6 Pengawasan	23
2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak	24
2.1.4.1 Jenis-Jenis Kepatuhan Pajak	25
2.1.4.2 Kriteria Wajib Pajak Patuh.....	25
2.1.5 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	26
2.1.6 Penelitian Terdahulu	27
2.2 Kerangka Pemikiran	32
2.3 Pengembangan Hipotesis	32

BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Objek Penelitian	34
3.2 Variabel Penelitian.....	34
3.2.1 Variabel Independen	35
3.2.2 Variabel Dependen	35
3.2.3 Operasional Variabel	35
3.3 Populasi dan Sampel	39
3.3.1 Populasi.....	39
3.3.2 Sampel	40
3.4 Jenis dan Sumber Data	40
3.4.1 Jenis Data	40
3.4.2 Sumber Data	41
3.5 Metode Analisis Data.....	42
3.5.1 Uji Validitas	42
3.5.2 Uji Reliabilitas	43
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	44
3.5.3.1 Uji Normalitas.....	44
3.5.3.2 Uji Multikolinearitas.....	45
3.5.3.3 Uji Heteroskdastisitas	46
3.5.3.4 Uji Regresi Linear Berganda	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara ..	49

4.1.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Bandung Bojonagara	52
4.1.2 Visi dan Misi KPP Pratama Bandung Bojonagara	54
4.1.2.1 Visi	54
4.1.2.2 Misi	54
4.2 Hasil Pengumpulan Data	54
4.3 Analisis Hasil Penelitian	56
4.3.1 Deskripsi Hasil Penelitian.....	56
4.3.2 Hasil Uji Validitas	58
4.3.3 Hasil Uji Reliabilitas	60
4.3.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	63
4.3.4.1 Hasil Uji Normalitas	63
4.3.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	64
4.3.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	66
4.3.4.4 Hasil Uji Data Regresi	68
4.4 Pembahasan	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	76
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS	88

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar I Struktur Organisasi KPP Pratama Bandung Bojonagara	53

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran Kuesioner	54
Tabel 4.2 Hasil Domografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.3 Hasil Demografi Responden Berdasarkan Umur	55
Tabel 4.4 Hasil Demografi Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan	55
Tabel 4.5 Hasil Demografi Responden Berdasarkan Lama Menjadi WP	56
Tabel 4.6 Deskripsi jawaban Responden Variabel Pengetahuan Perpajakan ..	56
Tabel 4.7 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Pelayanan Pajak	57
Tabel 4.8 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepatuhan WP	58
Tabel 4.9 Validitas Pengetahuan Perpajakan	59
Tabel 4.10 Validitas Pelayanan Pajak	59
Tabel 4.11 Validitas Kepatuhan Wajib Pajak	60
Tabel 4.12 Reliabilitas Pengetahuan Perpajakan	61
Tabel 4.13 Reliabilitas Pelayanan Pajak	61
Tabel 4.14 Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak	62
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas Nilai Residual	63
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas	65
Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas	67
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi <i>Coefficient</i>	68
Tabel 4.19 Hasil Uji Regresi <i>Model Summary</i>	68

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Kuesioner	76
Lampiran B Uji Validitas	79
Lampiran C Uji Reliabilitas	82
Lampiran D Uji Asumsi Klasik.....	84
Lampiran E Uji Regresi Linear Berganda.....	86
Lampiran F Surat Keterangan Penelitian	87