

ABSTRAK

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang utama. Mengingat begitu pentingnya peranan pajak. Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan berbagai upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak salah satunya yaitu reformasi perpajakan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian ini jumlah sampel adalah sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying dan untuk mengumpulkan data digunakan kuesioner. Data diolah menggunakan model analisis regresi linier sederhana dengan bantuan program *SPSS*. Dari hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan Account Representative, Kepatuhan Wajib pajak*



ABSTRACT

Tax is the main source of state revenue. Given the importance of the role of tax the government. Directorate General of Taxation (DGT) has made various efforts to maximize tax revenue and one of them is tax reform. The purpose of this study is to determine the effect of Account Representative's service quality to taxpayer compliance. In this study the number of samples used are 100 individual taxpayer registered at the Cibeunying Tax Office. We used questionnaire as an instrument of data collection. Data was then analyzed using a simple linear regression with the help of SPSS program. The results of this study showed that Account Representative's service quality significantly influenced the taxpayers compliance.

Keywords: *Service Quality, Representative Account, Taxpayer Compliance*



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Kajian Pustaka	7
2.1.1 Dasar-dasar Perpajakan	7
2.1.1.1 Pengertian Pajak	7
2.1.2 <i>Account Representative</i>	8
2.1.2.1 Pengertian <i>Account Representative</i>	8
2.1.2.2 Peran dan fungsi <i>Account Representative</i>	9
2.1.2.3 Tanggung Jawab <i>Account Representative</i>	13
2.1.2.4 Mekanisme Kerja <i>Account Representative</i>	13
2.1.2.5 Prosedur Pelayanan <i>Account Representative</i>	14
2.1.3 Kualitas Pelayanan	18
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	18
2.1.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	18
2.1.3.3 Mengelola Mutu Pelayanan/Jasa	20
2.1.3.4 Pengukuran Kualitas Pelayanan	20
2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak	21
2.1.4.1 Pengertian Wajib Pajak	21
2.1.4.2 Kewajiban Wajib Pajak	22
2.1.4.4 Hak-hak Wajib Pajak	23
2.1.4.5 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak	24
2.1.5 Reformasi Perpajakan	26
2.1.6 Peneliti Terdahulu	28
2.2 Kerangka Pemikiran	29
2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	29
2.3 Pengembangan Hipotesis	30

BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	31
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	32
3.4 Metode Pengumpulan Data	34
3.5 Teknik Analisis Data.....	35
3.5.1 Pengujian Instrumen	35
3.5.1.1 Uji Validitas	35
3.5.1.2 Uji Reliabilitas	35
3.5.2 Pengujian Asumsi Klasik	36
3.5.2.1 Uji Normalitas	36
3.5.2.2 Uji Heteroskedastisitas	36
3.5.3 Pengujian Hipotesis	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Hasil Penelitian	39
4.2 Uji Instrumen	41
4.2.1 Uji Validitas	41
4.2.2 Uji Reliabilitas	42
4.3 Analisis Deskriptif Data Penelitian	43
4.4 Uji Asumsi Klasik	47
4.4.1 Uji Normalitas	48
4.4.2 Uji Heteroskedastisitas	48
4.5 Regresi Linier Sederhana	49
4.5.1 Analisis Koefisien Korelasi	50
4.5.2 Analisis Persamaan Regresi Linier Sederhana	50
4.5.3 Analisis Koefisien Determinasi	52
4.5.4 Pengujian Hipotesis	53
BAB V PENUTUP	55
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran	55
Daftar Pustaka	
Lampiran	
Daftar Riwayat Hidup	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Theory of Planned Behavior</i>	29
Gambar 2.2 Kerangka Penelitian	31
Gambar 4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas	49
Gambar 4.2 Kurva Uji-t Dua Pihak.....	55



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Realisasi Penerimaan Negara	1
Tabel 1.2 Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT	4
Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu	29
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian	34
Tabel 4.1 Presentase Jenis Kelamin Respoden	39
Tabel 4.2 Presentase Usia Responden	39
Tabel 4.3 Presentase Pendidikan Terakhir Responden	40
Tabel 4.4 Presentase Jenis Pekerjaan Responden	40
Tabel 4.5 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan <i>Account Representative (X)</i>	41
Tabel 4.6 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	42
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian	42
Tabel 4.8 Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pernyataan Pada Variabel Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i>	43
Tabel 4.9 Persentase Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pernyataan Pada Variabel Kualitas Pelayanan AR.....	45
Tabel 4.10 Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pernyataan Pada Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	46
Tabel 4.11 Persentase Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pernyataan Pada Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	47
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lampiran Output SPSS.....	61
Lampiran 2 Lampiran data responden	66

