

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung kualitas pelayanan *account representative*, pengetahuan pajak dan kepuasan Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur, dengan kualitas pelayanan *account representative* dan pengetahuan pajak sebagai variabel eksogen, kepuasan pajak sebagai variabel endogen antara dan kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel endogen.

Hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan *account representative* dan pengetahuan pajak berpengaruh langsung terhadap kepuasan Wajib Pajak. Kualitas pelayanan *account representative* dan pengetahuan pajak berpengaruh langsung terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh langsung terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Kualitas pelayanan *account representative* dan pengetahuan pajak secara tidak langsung berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kepuasan Wajib Pajak.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan *Account Representative*, Pengetahuan Pajak, Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

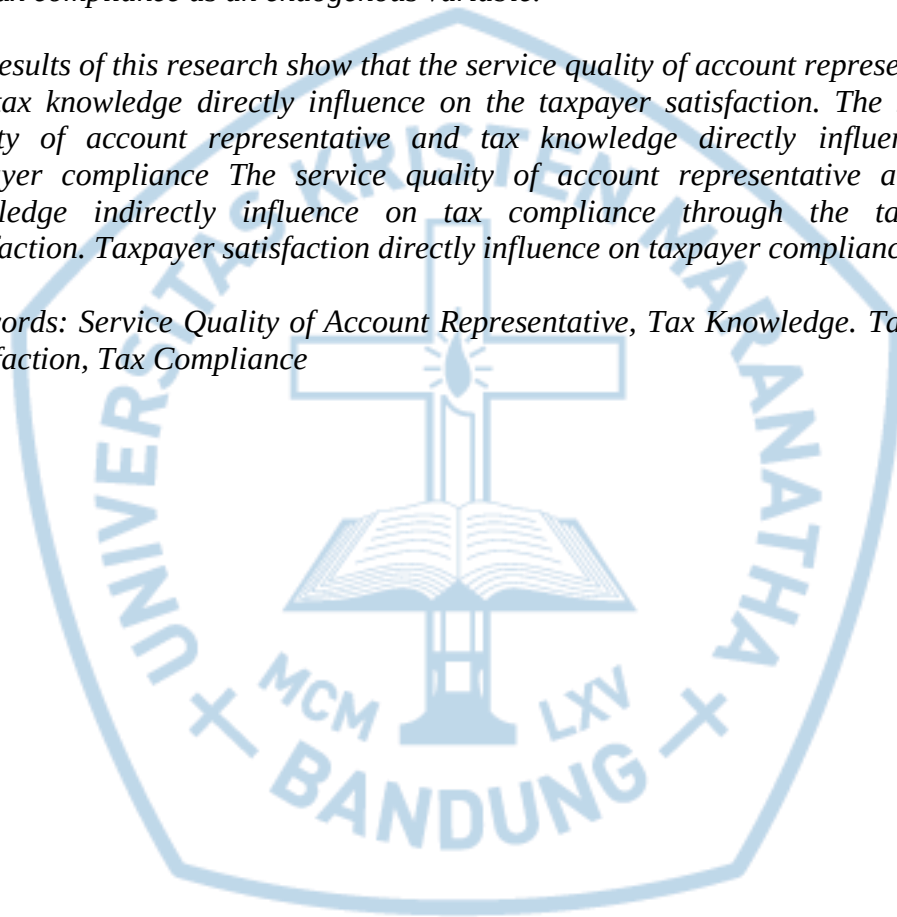


ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the direct and indirect effects of the service quality of account representative, tax knowledge, and taxpayer satisfaction on individual tax compliance. Analysis tools in this research used path analysis, with service quality of account representative and tax knowledge as an exogenous variable, taxpayer satisfaction as an endogenous middle variable and tax compliance as an endogenous variable.

The results of this research show that the service quality of account representative and tax knowledge directly influence on the taxpayer satisfaction. The service quality of account representative and tax knowledge directly influence on taxpayer compliance. The service quality of account representative and tax knowledge indirectly influence on tax compliance through the taxpayer satisfaction. Taxpayer satisfaction directly influence on taxpayer compliance.

Keywords: Service Quality of Account Representative, Tax Knowledge. Taxpayer Satisfaction, Tax Compliance



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
LEMBAR PENGESAHAN	II
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	III
ABSTRAK	VI
ABSTRACT	VII
KATA PENGANTAR.....	VIII
DAFTAR ISI.....	X
DAFTAR GAMBAR.....	XV
DAFTAR TABEL.....	XVI
DAFTAR LAMPIRAN	XVIII
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	4
1.3. Batasan Masalah.....	5
1.4. Perumusan Pokok Permasalahan.....	6
1.5. Tujuan Penelitian	7
1.6. Manfaat Penelitian	12
BAB II KAJIAN TEORITIS, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS PENELITIAN	
2.1. Kajian Teoritis.....	18
2.1.1. Teori Perilaku	18
2.1.2. Kepatuhan Pajak.....	19
2.1.2.1. <i>Self Assessment System</i>	26
2.1.3. Kepuasan Pajak.....	28
2.1.4. Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i>	30
2.1.5. Pengetahuan Pajak.....	35
2.1.6. Penelitian Terdahulu.....	36
2.2. Rerangka Pemikiran.....	39
2.2.1. Model Penelitian.....	50
2.3. Hipotesis Penelitian.....	51

2.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i> terhadap Kepuasan Wajib Pajak	51
2.3.2. Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....	52
2.3.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	54
2.3.4. Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	55
2.3.5. Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i> secara tidak langsung terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kepuasan Wajib Pajak.....	57
2.3.6. Pengaruh Pengetahuan Pajak secara tidak langsung terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kepuasan Wajib Pajak.....	58
2.3.7. Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	59

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian.....	61
3.1.1. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	61
3.2. Metode Penelitian.....	62
3.2.1. Metode Penelitian yang Digunakan.....	62
3.2.2. Jenis Data.....	63
3.2.3. Teknik Pengumpulan Data	63
3.2.4. Teknik Analisis Data	65
3.2.4.1. Uji Validitas	67
3.2.4.2. Uji Reliabilitas	68
3.2.4.3. Uji Normalitas.....	69
3.2.4.4. Uji Autokorelasi.....	69
3.2.4.5. Uji Heteroskedastisitas.....	70
3.2.4.2. Uji Multikolonieritas.....	70
3.2.5. Alat Analisis Data.....	71

3.2.5.1. Uji Hipotesis.....	74
3.2.5.1.1. Pengujian Substruktur 1.....	76
3.2.5.1.2. Pengujian Substruktur 2.....	78
3.2.6. Operasionalisasi Variabel.....	81
3.2.7. Variabel Penelitian	84
3.2.7.1. Variabel Eksogen	84
3.2.7.2. Variabel Endogen.....	84
3.2.7.3. Variabel Endogen Antara.....	85

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian	86
4.1.1. Profil Responden	86
4.1.1.1. Profil Responden Berdasarkan Lama Menjadi Wajib Pajak.....	87
4.1.1.2. Profil Responden Berdasarkan Jenis Pengisian SPT.....	87
4.1.1.3. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	87
4.1.1.4. Profil Responden Berdasarkan Usia.....	88
4.1.1.5. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	89
4.1.1.6. Profil Responden Berdasarkan Pengetahuan Pajak.....	90
4.1.2. Analisis Deskriptif.....	91
4.1.2.1. Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i>	91
4.1.2.2. Pengetahuan Pajak	94
4.1.2.3. Kepuasan Wajib Pajak	97
4.1.2.4. Kepatuhan Wajib Pajak.....	99
4.1.3. Uji Instrumen Penelitian.....	102
4.1.3.1. Uji Validitas	102
4.1.3.2. Uji Reliabilitas	105
4.1.3.3. Uji Normalitas Data	106
4.1.3.4. Uji Autokorelasi.....	107

4.1.3.5. Uji Heteroskedastisitas.....	108
4.1.3.6. Uji Multikolonieritas.....	109
4.1.3.7. Asumsi Umum Persyaratan Analisis Jalur.....	110
4.1.4. Uji Analisis Jalur	113
4.1.4.1. Pengujian Substruktur 1	114
4.1.4.1.1. Korelasi dan Determinasi	
Substruktur 1.....	114
4.1.4.1.2. Analisis Koefisien Regresi	
Substruktur 1	117
4.1.4.1.3. Analisis Jalur Substruktur 1	119
4.1.4.2. Pengujian Substruktur 2	121
4.1.4.2.1. Korelasi dan Determinasi	
Substruktur 2	121
4.1.4.2.2. Analisis Koefisien Regresi	
Substruktur 2.....	126
4.1.4.2.3. Analisis Jalur Substruktur 2	128
4.1.5. Pengujian Hipotesis	131
4.1.5.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Account</i>	
<i>Representative</i> terhadap Kepuasan	
Wajib Pajak.....	131
4.1.5.2. Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepuasan	
Wajib Pajak.....	132
4.1.5.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Account</i>	
<i>Representative</i> terhadap Kepatuhan	
Wajib Pajak.....	133
4.1.5.4. Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan	
Wajib Pajak.....	134
4.1.5.5. Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Account</i>	
<i>Representative</i> secara tidak langsung terhadap	
Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kepuasan	
Wajib Pajak.....	136

4.1.5.6. Pengaruh Pengetahuan Pajak secara tidak langsung terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kepuasan Wajib Pajak	137
4.1.5.7. Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	138
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian	142
4.2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i> terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....	142
4.2.2. Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak	144
4.2.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	146
4.2.4. Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	148
4.2.5. Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i> secara tidak langsung terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kepuasan Wajib Pajak.....	151
4.2.6. Pengaruh Pengetahuan Pajak secara tidak langsung terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kepuasan Wajib Pajak.....	152
4.2.7. Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	154
BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	157
5.2. Keterbatasan.....	159
5.3. Saran	160
DAFTAR PUSTAKA	162

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1	Jumlah Wajib Pajak Badan yang terdaftar dan wajib SPT	3
Gambar 1.2	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar dan Wajib SPT	4
Gambar 1.3	Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT secara nasional	5
Gambar 1.4	Target dan Realisasi Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT secara nasional KPP Bojonagara.....	6
Gambar 1.5	Perbandingan Jumlah WPOP Non Karyawan dengan Penyampaian SPT di KPP Bojonagara	11
Gambar 1.6	Perbandingan Target dan Realisasi Rasio Kepatuhan KPP Bojonagara	12
Gambar 2.1	Rerangka Pemikiran.....	50
Gambar 2.2	Model Penelitian	51
Gambar 3.1	Gambar Diagram Jalur.....	76
Gambar 3.2	Gambar Persamaan Struktural	76
Gambar 3.3	Diagram Substruktur 1.....	77
Gambar 3.4	Diagram Substruktur 2.....	79
Gambar 4.1	Profil Responden berdasarkan lama menjadi Wajib Pajak	88
Gambar 4.2	Profil Responden berdasarkan jenis pengisian SPT	89
Gambar 4.3	Profil Responden berdasarkan jenis kelamin.....	90
Gambar 4.4	Profil Responden berdasarkan usia.....	91
Gambar 4.5	Profil Responden berdasarkan pendidikan terakhir	92
Gambar 4.6	Profil Responden berdasarkan pengetahuan pajak	93
Gambar 4.7	Hasil Uji Normalitas dengan PP Plot.....	109
Gambar 4.8	Hasil Uji Heteroskedastisitas	111
Gambar 4.9	Koefisien Jalur Substruktur 1	123
Gambar 4.10	Koefisien Jalur Substruktur 2	132
Gambar 4.11	Koefisien Jalur secara keseluruhan.....	134

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1	Jumlah Wajib Pajak terdaftar di KPP Bojonagara	10
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	41
Tabel 3.1	Kriteria Penilaian Skor Angket.....	65
Tabel 3.2	Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responden	67
Tabel 3.3	Interpretasi Koefisien Korelasi	82
Tabel 3.4	Operasionalisasi Variabel	83
Tabel 4.1	Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan <i>Account Representative</i>	94
Tabel 4.2	Tanggapan responden mengenai Pengetahuan Pajak	97
Tabel 4.3	Tanggapan responden mengenai kepuasan Wajib Pajak	100
Tabel 4.4	Tanggapan responden mengenai kepatuhan Wajib Pajak.....	102
Tabel 4.5	Hasil Pengujian Validitas Variabel X1	105
Tabel 4.6	Hasil Pengujian Validitas Variabel X2.....	106
Tabel 4.7	Hasil Pengujian Validitas Variabel Y	107
Tabel 4.8	Hasil Pengujian Validitas Variabel Z	107
Tabel 4.9	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	108
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Durbin Watson Substruktur 1 dan 2	110
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinearitas	112
Tabel 4.12	Uji Anova Substruktur 1	113
Tabel 4.13	Uji Anova Substruktur 2	113
Tabel 4.14	Rangkuman uji kelayakan <i>predictor</i>	114
Tabel 4.15	Koefisien regresi substruktur 1	115
Tabel 4.16	Koefisien regresi substruktur 2	116
Tabel 4.17	Hasil Uji korelasi substruktur 1	117
Tabel 4.18	Analisis Korelasi dan Determinasi Simultan Substruktur 1	119
Tabel 4.19	Analisis Analisis Uji F statistik Substruktur 1	120

Tabel 4.20	Koefisien Regresi Substruktur 1	121
Tabel 4.21	Perhitungan pengaruh langsung dan tidak langsung variabel X1 terhadap Y	122
Tabel 4.22	Perhitungan pengaruh langsung dan tidak langsung variabel X2 terhadap Y	122
Tabel 4.23	Rangkuman perhitungan pengaruh langsung dan tidak langsung Substruktur 1	124
Tabel 4.24	Hasil uji korelasi substruktur 2	125
Tabel 4.25	Analisis Korelasi dan Determinasi Simultan Substruktur 2	127
Tabel 4.26	Analisis Uji F statistik Substruktur 2	128
Tabel 4.27	Koefisien Regresi Substruktur 2	129
Tabel 4.28	Perhitungan pengaruh langsung dan tidak langsung variabel X1 terhadap Z	131
Tabel 4.29	Perhitungan pengaruh langsung dan tidak langsung variabel X2 terhadap Z	131
Tabel 4.30	Perhitungan pengaruh langsung Y terhadap Z	132
Tabel 4.31	Rangkuman perhitungan pengaruh langsung dan tidak langsung Substruktur 2	133
Tabel 4.32	Rangkuman Uji Hipotesis 1	135
Tabel 4.33	Rangkuman Uji Hipotesis 2	136
Tabel 4.34	Rangkuman Uji Hipotesis 3	137
Tabel 4.35	Rangkuman Uji Hipotesis 4	138
Tabel 4.36	Rangkuman Uji Hipotesis 5	139
Tabel 4.37	Rangkuman Uji Hipotesis 6	140
Tabel 4.38	Rangkuman Uji Hipotesis 7	141

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A	Kuesioner Penelitian 168
Lampiran B	Hasil Analisis Uji SPSS 174
Lampiran C	Lampiran Jawaban Kuesioner Penelitian berdasarkan MSI..... 184

