

ABSTRAK

Self Assessment System memberikan kesempatan kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakan mereka dengan benar dan tepat waktu sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Dalam *Self Assessment System*, kepatuhan wajib pajak sangat dipengaruhi oleh kondisi wajib pajak itu sendiri serta kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi antara lain, sanksi pajak (*tax penalties*) dan kualitas pelayanan pajak (*tax service quality*). Oleh karena itu, disamping pengetahuan pajak, bagaimana sanksi pajak ditegakkan dan bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Account Representative (AR)* juga turut membentuk persepsi yang positif tentang pajak yang pada akhirnya mendorong kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah pengetahuan pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan *Account Representative (AR)* mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepatuhan pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purwokerto baik secara parsial ataupun simultan. Metode penelitian yang digunakan adalah survey kuesioner pada 100 Wajib Pajak Orang Pribadi dan menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda untuk mengidentifikasi variabel-variabel penelitian (pengetahuan pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan *Account Representative*, dan kepatuhan pajak).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan *Account Representative (AR)* berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Purwokerto.

Kata kunci: pengetahuan pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan *Account Representative*, kepatuhan pajak

ABSTRACT

Self Assessment System gives chance to the tax payers to calculate, pay, and report their own tax liabilities correctly and promptly in accordance with the current tax regulation. In the Self Assessment System, compliance of tax payers is strongly influenced by the condition of tax payers itself and the condition of the tax administration system i.e. tax penalties and tax service quality. Therefore, beside the payers knowledge, tax penalties enforcement and quality of services provided by the tax authorities through the Account Representative (AR) also helped shape positive perceptions about tax system which in turn encourages the compliance of the tax payers.

This research was conducted to analyze whether the knowledge of the rules on taxation (tax knowledge), tax penalties, and quality of service tax authorities influence the level of compliance (tax compliance) individual taxpayers in KPP Pratama Purwokerto. A questionnaire survey was used in 100 individual taxpayer and using Multiple Linear regression analysis to identify the study variables (tax knowledge, tax penalties, quality of service tax authorities, and tax compliance).

The results showed that the knowledge of tax, tax penalties, and quality of service tax authorities significantly influence the level of compliance of individual taxpayer listed on KPP Pratama Purwokerto.

Keywords : *tax knowledge, tax penalties, quality of service tax authorities, tax compliance.*

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	12
1.3 Pembatasan Masalah	13
1.4 Perumusan Masalah	13
1.5 Tujuan Penelitian	14
1.6 Manfaat Penelitian	
1.5.1 Manfaat Teoritis	15
1.5.2 Manfaat Praktis	15
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Tinjauan Pustaka	
2.1.1 Teori Atribusi (<i>Atribution Theory</i>)	17
2.1.2 Teori Pembelajaran Sosial (<i>Social Learning Theory</i>)	19
2.1.3 Kepatuhan Pajak	20
2.1.4 Pengetahuan Pajak	25
2.1.5 Sanksi Pajak	28
2.1.6 Kualitas Pelayanan <i>Account Representative (AR)</i>	32
2.1.7 Peneliti Terdahulu	35
2.2 Kerangka Pemikiran	38

2.3	Model dan Hipotesis Penelitian	
2.3.1	Model Penelitian	41
2.3.2	Hipotesis Penelitian.....	41

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian	46
3.2	Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	47
3.3	Metode Penelitian	
3.3.1	Metode Penelitian yang Digunakan	48
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.3.3	Definisi Operasional Variabel.....	50
3.3.4	Teknik Analisis	52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	
4.1.1	Profil Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purwokerto	62
4.1.2	Profil Responden.....	63
4.1.3	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	
4.1.3.1	Pengetahuan Pajak	66
4.1.3.2	Sanksi Pajak	68
4.1.3.3	Kualitas Pelayanan <i>Account Representative (AR)</i>	69
4.1.3.4	Kepatuhan Pajak.....	71
4.1.4	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	
4.1.4.1	Hasil Uji Validitas.....	73
4.1.4.2	Hasil Uji Reliabilitas	75
4.1.5	Hasil Pengujian Asumsi Klasik	
4.1.5.1	Hasil Uji Normalitas	75
4.1.5.2	Hasil Uji Multikolinearitas.....	76
4.1.5.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	77
4.1.6	Hasil Pengujian Analisis Regresi Berganda	
4.1.6.1	Hasil Uji Koefisien Determinasi	78
4.1.6.2	Hasil Uji Koefisien Regresi	79
4.1.6.3	Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t)	80
4.1.6.4	Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji F).....	85
4.2	Pembahasan	
4.2.2	Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Pajak	86

4.2.3	Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Pajak	88
4.2.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Account Representative (AR)</i> terhadap Kepatuhan Pajak.....	89

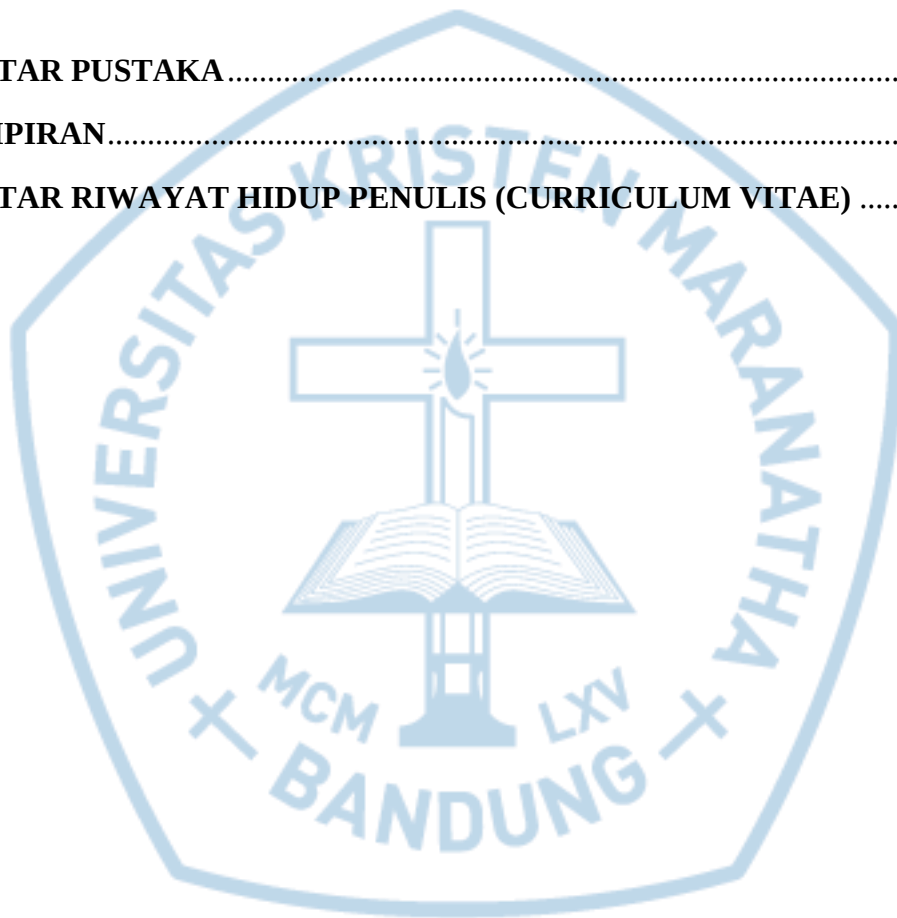
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	92
5.2	Saran.....	93

DAFTAR PUSTAKA	95
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	100
----------------------	------------

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (CURRICULUM VITAE)	129
--	------------



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Realisasi Penerimaan dan Kepatuhan Pajak Nasional	2
Tabel 1.2 <i>Tax Ratio</i> Negara ASEAN	4
Tabel 1.3 Peran Pajak terhadap APBN Tahun 2011-2015.....	5
Tabel 1.4 Posisi Keuangan Indonesia Tahun 2011-2015.....	6
Tabel 1.5 Tingkat Kepatuhan Pajak di Kota Purwokerto Tahun 2011-2015	7
Tabel 2.1 Ringkasan Peneliti Terdahulu	35
Tabel 3.1 Kriteria Pengukuran Kuesioner.....	50
Tabel 3.2 Definisi Operasional.....	51
Tabel 3.3 Kriteria Persentase Skor Tanggapan terhadap Skor Ideal.....	54
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	64
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	65
Tabel 4.4 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Pengetahuan Pajak	67
Tabel 4.5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Sanksi Pajak.....	68
Tabel 4.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan AR ...	70
Tabel 4.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kepatuhan Pajak	72
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel-Variabel Penelitian	74
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel-Variabel Penelitian	75
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas Variabel-Variabel Penelitian.....	76
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas Variabel-Variabel Penelitian.....	76

Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi Variabel-Variabel Penelitian	79
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Regresi Variabel-Variabel Penelitian.....	79
Tabel 4.14 Hasil Uji Parsial Variabel Pengetahuan Pajak	81
Tabel 4.15 Hasil Uji Parsial Variabel Sanksi Pajak	82
Tabel 4.16 Hasil Uji Parsial Variabel Kualitas Pelayanan AR	83
Tabel 4.17 Hasil Uji Simultan Variabel-Variabel Penelitian	85



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	41
Gambar 4.1 Normal Plot	77
Gambar 4.2 Scatterplot.....	82



DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	100
Lampiran 2	Hasil Pengujian Asumsi Klasik.....	104
Lampiran 3	Hasil Pengujian Instrumen.....	106
Lampiran 4	Hasil Pengujian Hipotesis.....	112
Lampiran 5	Tabulasi Data.....	117

