

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan *account representative* dan persepsi wajib pajak tentang ketentuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (survei pada WPOP UMKM industri kuliner di kota Bandung). Jenis data yang digunakan adalah data primer dengan sampel dalam penelitian ini dipilih dengan menggunakan metode *non-probability sampling* sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 99 responden. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 22.9% serta terdapat pengaruh persepsi wajib pajak tentang ketentuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 37.8%.

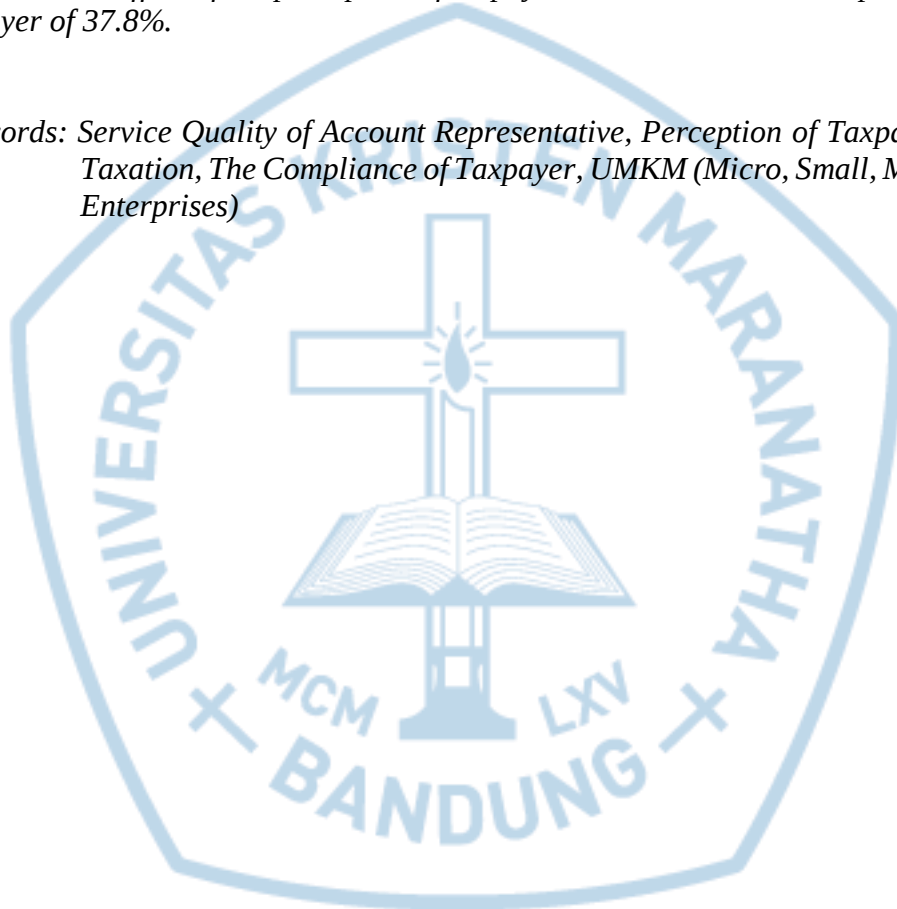
Kata-kata kunci: Kualitas Pelayanan *Account Representative*, Persepsi Wajib Pajak tentang Ketentuan Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak, UMKM.



ABSTRACT

This research aims to analyze the effect of service quality of account representative and the perception of taxpayer on taxation on the compliance of taxpayer (survey on taxpayer persons of micro, small, medium enterprises culinary industry in Bandung). The type of data used is the primary data with samples in this research selected by using the method of non-probability sampling so that the number of samples obtained as much as 99 respondents. Methods of data analysis in this research using multiple regression analysis. The result showed that there was effect of service quality of account representative to the compliance of taxpayer of 22.9% and there was effect of the perception of taxpayer on taxation to the compliance of taxpayer of 37.8%.

Keywords: Service Quality of Account Representative, Perception of Taxpayer on Taxation, The Compliance of Taxpayer, UMKM (Micro, Small, Medium Enterprises)



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
 BAB II LANDASAN TEORI	 6
2.1 Kajian Pustaka	6
2.1.1 Pajak	6
2.1.2 Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)	8
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak	11
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.4.1 Pengertian Kualitas	14
2.1.4.2 Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2.1.5 <i>Account Representative</i>	20
2.1.6 Persepsi Wajib Pajak	22
2.1.7 Riset Empiris.....	23
2.2 Rerangka Pemikiran	26
2.3 Pengembangan Hipotesis	27
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	27
2.3.2 Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Ketentuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	28
 BAB III METODE PENELITIAN	 30
3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Populasi dan Sampel	30
3.3 DOV (Definisi Operasional Variabel)	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data	35
3.5 Teknik Analisis Data	37
3.5.1 Uji Kualitas Data	37
3.5.1.1 Uji Validitas	38

3.5.1.2 Uji Reliabilitas.....	38
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	38
3.5.2.1 Uji Normalitas	39
3.5.2.2 Uji Multikolinearitas	40
3.5.2.3 Uji Heterokedastisitas.....	40
3.5.3 Uji Hipotesis	41
3.5.3.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	42
3.5.3.2 Uji Parsial (uji t).....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Hasil Penelitian	43
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	43
4.1.2 Karakteristik Responden.....	43
4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	44
4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Keterampilan	44
4.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
4.1.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Omset Satu Tahun	46
4.1.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Aset Satu Tahun	48
4.1.3 Uji Instrumen	49
4.1.3.1 Uji Validitas	49
4.1.3.2 Uji Reliabilitas.....	49
4.1.4 Uji Asumsi Klasik.....	49
4.1.4.1 Uji Normalitas	49
4.1.4.2 Uji Heterokedastisitas.....	55
4.1.4.3 Uji Multikolinearitas	56
4.1.5 Uji Hipotesis	57
4.1.5.1 Uji T (parsial)	57
4.1.5.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	59
4.1.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ...	60
4.1.5.4 Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Ketentuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	60
4.2 Pembahasan	61
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	64
4.2.2 Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Ketentuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Keterbatasan Penelitian	63
5.3 Saran	64

DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	69
RIWAYAT HIDUP	100



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran	26
Gambar 4.2 Uji Heterokedastisitas	55



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Riset Empiris	23
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	32
Tabel 3.2 Jenis Jawaban.....	37
Tabel 4.1 Tingkat Pendidikan Responden	44
Tabel 4.2 Keterampilan Responden.....	45
Tabel 4.3 Usia Responden	46
Tabel 4.4 Kriteria UMKM Berdasarkan Omset.....	47
Tabel 4.5 Kriteria Responden Berdasarkan Omset Satu Tahun	47
Tabel 4.6 Kriteria UMKM Berdasarkan Aset.....	48
Tabel 4.7 Kriteria Responden Berdasarkan Aset Satu Tahun.....	49
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas (Kecukupan Sampel).....	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas	56
Tabel 4.13 Hasil Uji Statistik T	58
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) untuk Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i> dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	59
Tabel 4.15 Uji Koefisien Determinasi (R^2) untuk Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i>	60
Tabel 4.16 Uji Koefisien Determinasi (R^2) untuk Persepsi Wajib Pajak.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A	Kuesioner Penelitian 69
Lampiran B	Tabulasi Identitas Wajib Pajak 78
Lampiran C	Tabulasi Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i> 81
Lampiran D	Tabulasi Persepsi Wajib Pajak..... 84
Lampiran E	Tabulasi Kepatuhan Wajib Pajak..... 87
Lampiran F	Hasil Uji Karakteristik Responden 90
Lampiran G	Hasil Uji Validitas 92
Lampiran H	Hasil Uji Reliabilitas..... 94
Lampiran I	Hasil Uji Normalitas 95
Lampiran J	Hasil Uji Heterokedastisitas..... 96
Lampiran K	Hasil Uji Multikolinearitas 97
Lampiran L	Hasil Uji T 98
Lampiran M	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) 99

