

**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)**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh  
Sidang Sarjana Strata 1 (S-1)**

**Oleh  
AGATHA CAECARIA  
1451022**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
BANDUNG  
2018**

***THE EFFECT OF THE QUALITY OF ACCOUNT  
REPRESENTATIVE SERVICES 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)***

***THESIS***

***In Partial Fulfillment of The Requirements for The Degree of  
Bachelor of Science in Accounting***

***By  
AGATHA CAECARIA  
1451022***



***BACHELOR PROGRAM IN ACCOUNTING  
FACULTY OF ECONOMICS  
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY  
BANDUNG  
2018***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas karunia dan berkat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Representative* dan Persepsi Wajib Pajak Tentang Ketentuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” ini memiliki tujuan untuk mengetahui berapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Representative* dan Persepsi Wajib Pajak Tentang Ketentuan Perpajakan yang diterapkan pada Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) terhadap kepatuhan dalam membayar pajak.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan. Penelitian ini hanya berfokus pada kualitas pelayanan *account representative* dan persepsi wajib pajak sebagai variabel pengaruh. Segala kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan hati yang terbuka sebagai bahan perbaikan dan untuk menambah wawasan penulis di masa yang akan datang.

Penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan bantuan dan dukungan orang-orang di sekitar penulis maka dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan karuniaNya selalu membimbing langkah penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
2. Kedua orang tua penulis, Papa Ongky Wibowo dan Mama Veronika Iing Indraningsih serta adik penulis, Aldo Caesario Kurniawan, yang selalu memberi dukungan doa, moril, dan ketulusan untuk membantu penulis sehingga penulis dapat menempuh studi dan menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
3. Ibu Dr. Ita Salsalina Lingga, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku dosen pembimbing penulis yang selalu meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing serta memberi saran dan masukan dalam proses penelitian dan penyusunan penelitian ini hingga selesai.
4. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
5. Dr. Ratna Widiastuti, M.T., selaku Wakil I Dekan Fakultas Ekonomi Bidang Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Kristen Maranatha.
6. Dr. Peter, S.E., M.T., selaku Wakil II Dekan Fakultas Ekonomi Bidang Administrasi dan Pengembangan Universitas Kristen Maranatha.
7. Ibu Elyzabet I. Marpaung, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Program Studi Akuntansi.
8. Ibu Debbianita, S.E., M.S.Ak., selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
9. Bapak Drs. Barnabas Tridig S., S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Dosen Wali yang selalu memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan studi tepat waktu.
10. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar Universitas Kristen Maranatha yang telah memberikan ilmu yang berharga untuk penulis selama menuntut ilmu di Universitas Kristen Maranatha.

11. Komunitas Bandung FoodTruck dan seluruh UMKM yang telah menyediakan waktu dan bersedia untuk menjadi subjek penelitian dan membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
12. Steven Januar, yang sudah memberikan dukungan, doa, dan motivasi dalam segala hal sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
13. Teman terdekat penulis Gilda Larassati, Ellisa Saputri, Regina Clarissa, Melisa Yosalinata, Levina Dharmawan, Monica Fabiola, Sheila Agripina, Yessica Elizabeth, Maribeth Putri, Kevin Bewindra Flokstra, Hanna Kosasih, Steven Hans, Andreas Variandy, Tobias Yap, atas bantuan, doa dan dukungan yang begitu besar kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
14. Semua teman-teman maupun pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhir kata, semoga Tuhan Yesus Kristus selalu melimpahkan kasih dan berkatNya kepada semua pihak atas kebaikan dan bantuan yang telah diberikan. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat dan memberi nilai tambah serta wacana baru bagi semua pihak yang membacanya. Tuhan memberkati.

Bandung, Februari 2018

Agatha Caecaria