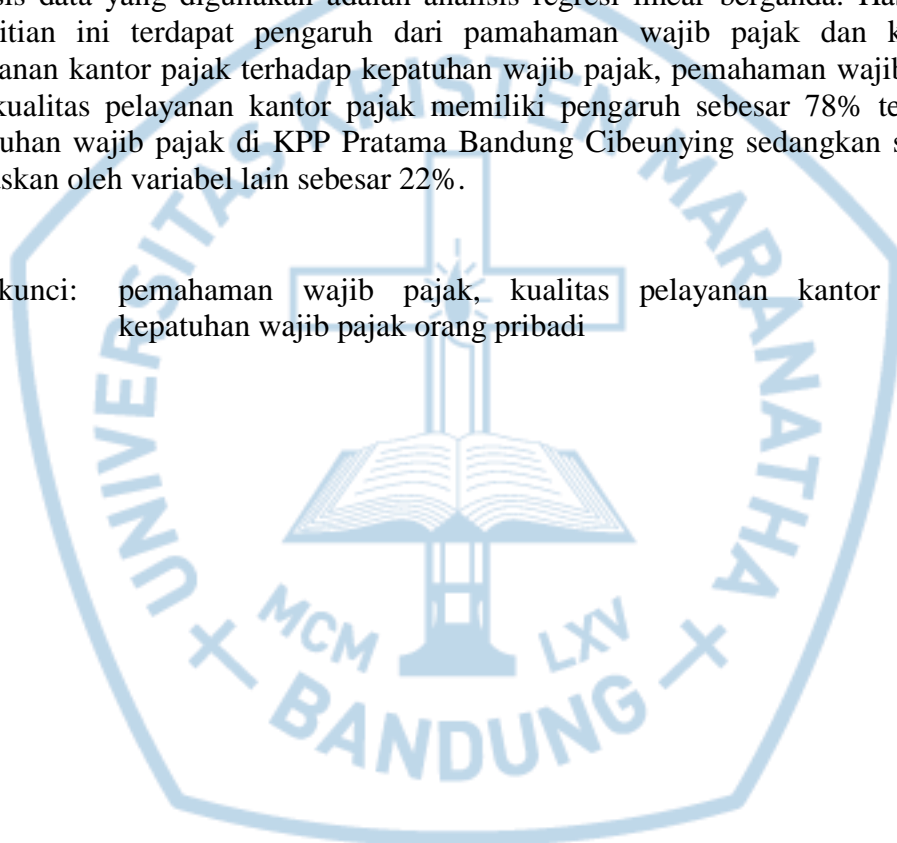


ABSTRAK

Kepatuhan wajib pajak di Indonesia di nilai masih rendah yang menyebabkan pendapatan negara dari sektor perpajakan masih belum maksimal. Ada beberapa faktor yang menyebabkan hal tersebut salah satu nya adalah pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan kantor pajak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meneliti pengaruh dari pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan kantor pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan usaha kecil menengah. Sumber data yang di gunakan dalam penelitian ini diambil dari wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Bandung. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuisisioner dengan metode *purposive sampling* dan menggunakan sampel sebanyak 100 orang wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini terdapat pengaruh dari pamahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan kantor pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan kantor pajak memiliki pengaruh sebesar 78% terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain sebesar 22%.

Kata kunci: pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan kantor pajak, kepatuhan wajib pajak orang pribadi



ABSTRACT

Low taxpayer compliance in Indonesia that causing state income from taxation sector still not maximized. There are some factors that causing the problem, one of the factors is comprehension of taxpayer and quality of tax office service. The purpose of this research is to find the effect of taxpayer comprehension and tax office service quality to small and medium business taxpayer compliance. Data source used in this research are taken from listed taxpayer at tax office Cibeunying, Bandung. Data gathering are done using questionnaire with purposive sampling method and the quantity of sample are 100 taxpayer. Data analysis technique used is multiple linear regression. The result of this research are there is effect from taxpayer comprehension and quality of tax office service on taxpayer compliance, taxpayer comprehension and quality of tax office service has the effect of 78% on taxpayer compliance at Bandung, Cibeunying tax office while rest are explained by other variable of 22%.

Keywords: Taxpayer comprehension, Tax office service quality, Tax payer compliance



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL (Bahasa Indonesia)	i
HALAMAN JUDUL (Bahasa Inggris)	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Kajian Pustaka	8
2.1.1 Definisi Pajak	8
2.1.1.1 Ciri-ciri Pajak	9
2.1.1.2 Dasar Hukum Pajak	10
2.1.1.3 Pembagian Hukum Pajak	10
2.1.1.4 Fungsi Pajak	11
2.1.1.5 Jenis Pajak	11
2.1.1.6 Teori-teori yang Mendukung Pemungutan Pajak	12
2.1.1.7 Asas Pemungutan Pajak	14
2.1.1.8 Tata Cara Pemungutan Pajak	15
2.1.1.9 Syarat Pemungutan Pajak	16
2.1.1.10 Sistem Pemungutan Pajak	17
2.1.1.11 Hambatan Pemungutan Pajak	18
2.1.1.12 Tarif Pajak	19
2.1.1.13 Usaha Kecil Menengah	20
2.1.2 Nomor Pokok Wajib Pajak	20
2.1.3 Wajib Pajak	21
2.1.3.1 Hak Wajib Pajak	22
2.1.3.2 Kewajiban Wajib Pajak	24
2.1.4 Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan	26
2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak	29
2.1.5.1 Jenis-jenis Kepatuhan Wajib Pajak	30
2.1.5.2 Kriteria Wajib Pajak Patuh	30
2.1.5.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi	

	Kepatuhan Wajib Pajak	31
	2.1.5.4 Manfaat Kepatuhan Wajib Pajak	31
	2.1.5.5 Identifikasi Kepatuhan Wajib Pajak	32
	2.1.6 Pemahaman Wajib Pajak	32
	2.1.6.1 Identifikasi Pemahaman Wajib Pajak	33
	2.1.7 Kualitas Pelayanan	34
	2.1.7.1 Identifikasi Kualitas Pelayanan	34
	2.2 Riset Empiris	36
	2.2.1 Rerangka Teori	39
	2.3 Pengembangan Hipotesis	39
BAB III	METODE PENELITIAN	42
	3.1 Objek Penelitian	42
	3.2 Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying	42
	3.2.1 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying	47
	3.2.2 Aktivitas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying	49
	3.3 Populasi dan Sampel	51
	3.4 Definisi Operasional Variabel (DOV)	52
	3.5 Teknik Pengumpulan Data	55
	3.6 Teknik Analisis Data	57
	3.6.1 Uji Validitas dan Reabilitas	57
	3.6.2 Uji Asumsi Klasik	58
	3.6.3 Pengujian Hipotesis	60
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
	4.1 Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Kantor Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha Kecil Menengah di KPP Cibeunying Bandung secara simultan	62
	4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	62
	4.1.2 Gambaran Umum Demografis Responden	62
	4.1.3 Hasil Penelitian	63
	4.1.3.1 Uji Validitas	63
	4.1.3.2 Uji Reabilitas	65
	4.1.3.3 Uji F (Simultan)	67
	4.2 Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Kantor Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha Kecil Menengah di KPP Cibeunying Bandung secara parsial	68
	4.2.1 Hasil Penelitian	68
	4.2.1.1 Uji Normalitas	68
	4.2.1.2 Uji Multikolonieritas	71
	4.2.1.3 Uji Heteroskedastisitas	72
	4.2.1.4 Uji Autokorelasi	73
	4.2.1.5 Uji Koefisien Determinasi	74

4.2.1.6 Uji T (Parsial)	75
4.2.1.7 Uji Persamaan Regresi	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	78
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	83
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURRICULUM VITAE</i>)	106



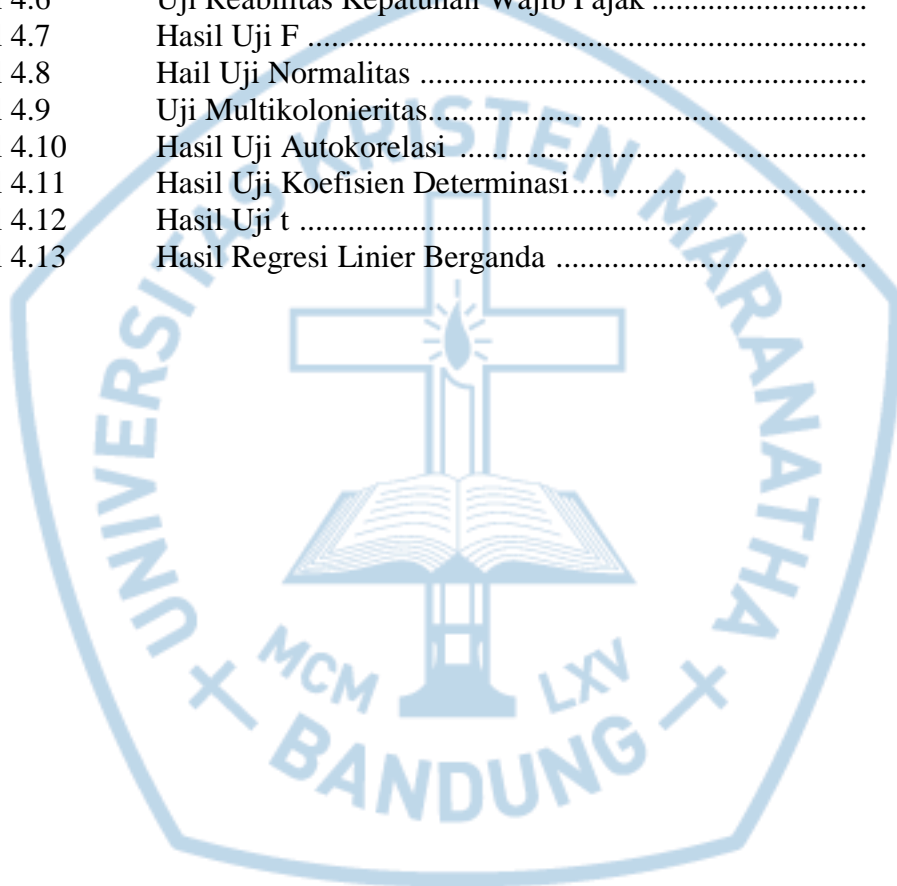
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Rerangka Teori	39
Gambar 4.1 Histogram Uji Normalitas	70
Gambar 4.2 Grafik Normal P-P Plot	71
Gambar 4.3 <i>Scatterplot</i>	73



DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 2.1	Riset Empiris	36
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	54
Tabel 3.2	Tabel Penilaian Skala Likert	56
Tabel 3.3	Pengambilan Keputusan Ada Tidaknya Autokorelasi ...	60
Tabel 4.1	Uji Validitas Pemahaman Wajib Pajak	63
Tabel 4.2	Uji Validitas Kualitas Pelayanan Kantor Pajak	64
Tabel 4.3	Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak	65
Tabel 4.4	Uji Reabilitas Pemahaman Wajib Pajak	66
Tabel 4.5	Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan Kantor Pajak	66
Tabel 4.6	Uji Reabilitas Kepatuhan Wajib Pajak	67
Tabel 4.7	Hasil Uji F	67
Tabel 4.8	Hail Uji Normalitas	69
Tabel 4.9	Uji Multikolonieritas.....	72
Tabel 4.10	Hasil Uji Autokorelasi	74
Tabel 4.11	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	74
Tabel 4.12	Hasil Uji t	75
Tabel 4.13	Hasil Regresi Linier Berganda	76



DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran A	Kuesioner Penelitian	83
Lampiran B	Hasil Uji SPSS	87
Lampiran C	Data Hasil Kuesioner	97

