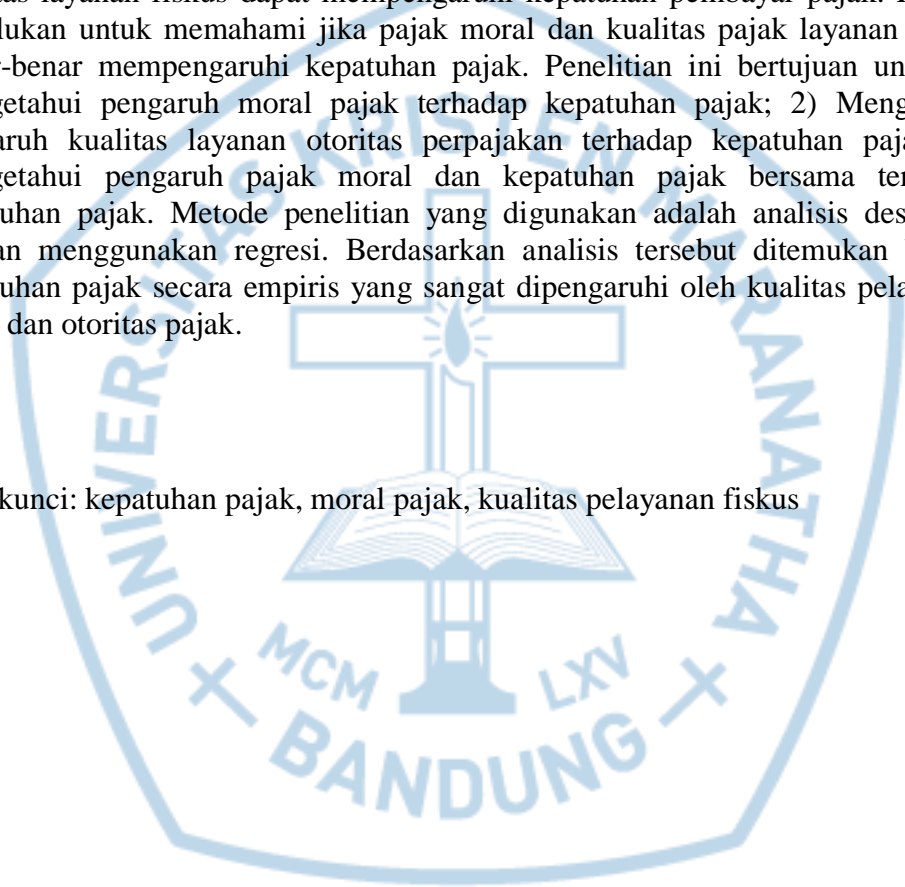


## ABSTRAK

Kepatuhan pajak merupakan perhatian utama setiap negara di dunia, karena hal itu mempengaruhi seberapa tinggi tingkat pajak penghasilan di negara. Masih banyak argumen mengenai faktor-faktor selain mempengaruhi kepatuhan pajak, dan di antaranya terkait dengan wajib pajak sendiri dan bagaimana otoritas pajak memperlakukan mereka. Moral pajak adalah motivasi intrinsik untuk mematuhi dan membayar pajak agar berkontribusi secara sukarela. Oleh karena itu moral pajak terkait dengan kepatuhan pajak di setiap negara, karena kepatuhan berasal dari hati nurani pembayar pajak. Wajib pajak selalu berinteraksi dengan otoritas pajak mengenai kebutuhan untuk memenuhi kewajiban pajak mereka, sehingga kualitas layanan fiskus dapat mempengaruhi kepatuhan pembayar pajak. Hal ini diperlukan untuk memahami jika pajak moral dan kualitas pajak layanan fiskus benar-benar mempengaruhi kepatuhan pajak. Penelitian ini bertujuan untuk 1) Mengetahui pengaruh moral pajak terhadap kepatuhan pajak; 2) Mengetahui pengaruh kualitas layanan otoritas perpajakan terhadap kepatuhan pajak; 3) Mengetahui pengaruh pajak moral dan kepatuhan pajak bersama terhadap kepatuhan pajak. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan menggunakan regresi. Berdasarkan analisis tersebut ditemukan bahwa kepatuhan pajak secara empiris yang sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pajak dan otoritas pajak.

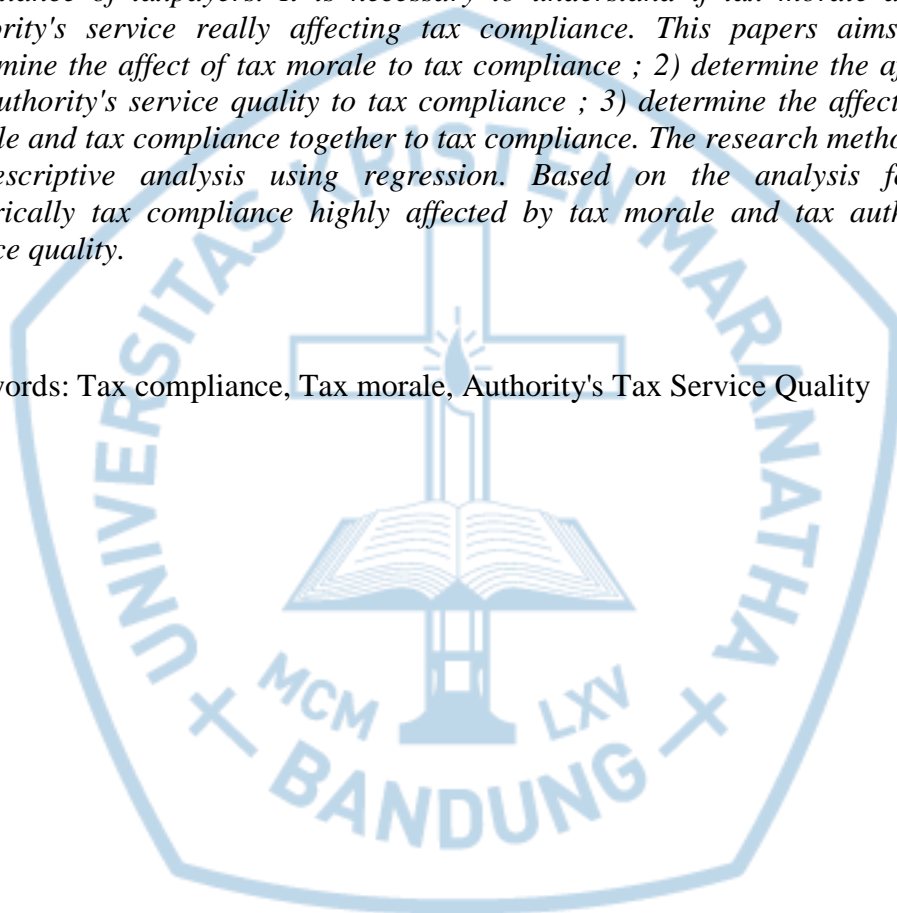
Kata kunci: kepatuhan pajak, moral pajak, kualitas pelayanan fiskus



## ABSTRACT

*Tax compliance still a concern for every country in the world, because it affects how high the income tax rate in the country. There are still a lot of arguments regarding factors than could influence tax compliance, and among of them related to taxpayer themself and how tax authority treat them. Tax morale is intrinsic motivation to comply and pay taxes so as to contribute voluntarily. Therefore tax morale related to tax compliance in every country, since it is come from taxpayer's conscience. Taxpayers always interacting with tax autohority regarding their tax necessities, thus authority's service quality could affect the compliance of taxpayers. It is necessary to understand if tax morale and tax authority's service really affecting tax compliance. This papers aims to 1) determine the affect of tax morale to tax compliance ; 2) determine the affect of tax authority's service quality to tax compliance ; 3) determine the affect of tax morale and tax compliance together to tax compliance. The research method used is descriptive analysis using regression. Based on the analysis founded empirically tax compliance highly affected by tax morale and tax authority's service quality.*

Keywords: Tax compliance, Tax morale, Authority's Tax Service Quality



## DAFTAR ISI

BAB I: PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II: KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	14
2.1 Kajian Pustaka .....	14
2.1.1 Kepatuhan Pajak .....	14
2.1.2 Moral Pajak.....	21
2.1.2.1 Pengaruh Moral Terhadap Kepatuhan .....	23
2.1.3 Pelayanan Fiskus.....	23
2.1.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan .....	28
2.2 Rerangka Pemikiran .....	28
2.3 Hipotesis .....	31
BAB III: METODOLOGI PENELITIAN .....	32
3.1 Obyek Penelitian ( Populasi ) dan Teknik Pengambilan Sampel.....	32
3.1.1 Obyek Penelitian ( Populasi ) .....	32
3.1.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	33
3.2 Metode Penelitian dan Operasionalisasi Variabel.....	34
3.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan.....	34
3.2.2 Teknik pengumpulan data.....	35
3.3 Pengujian Data.....	37
3.3.1 Pengujian Instrumen .....	37
3.3.1.1 Uji Validitas .....	37
3.3.1.2 Uji Reliabilitas .....	37
3.3.1.3 Uji Asumsi Klasik .....	38
3.4. Metode Analisis Data .....	40
3.4.1 Uji Regresi Linier Berganda .....	40
3.4.2 Koefisien Determinasi .....	41
3.5 Hipotesis.....	42

3.6 Operasionalisasi Variabel.....	43
3.6.1 Variabel Dependen .....	43
3.6.2 Variabel Independen.....	43
<b>BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	48
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	48
4.1.1.1 Uji Validitas .....	49
4.1.1.2 Uji Reliabilitas .....	49
4.1.1.3 Uji Normalitas.....	52
4.1.1.4 Uji Multikolonieritas.....	53
4.1.1.5 Uji Heterokedastisitas .....	54
4.1.1.6 Koefisien Determinasi.....	56
4.1.1.7 Uji F.....	56
4.1.1.8 Uji t.....	58
4.1.1.9 Persamaan Regresi .....	59
4.2 Pembahasan.....	61
4.2.1 Pembahasan Statistik .....	61
4.2.1.1 Pengaruh Moral Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ...	61
4.2.1.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	62
4.2.1.3 Pengaruh Moral dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	62
4.2.2 Pembahasan .....	63
4.2.2.1 Pengaruh Moral Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib pajak....	63
4.2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib pajak.....	64
4.2.2.3 Pengaruh Moral dan Kualitas Pelayanan Fiskus Secara Simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	65
<b>BAB V: SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>66</b>
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran.....	66
5.2.1 Saran .....	66
5.2.2 Keterbatasan.....	67
Daftar Pustaka.....	69

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ratio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan .....	3
Gambar 1.2 Data Penerimaan Pajak Sejak 1990.....	3
Gambar 2.1 RerangkaPemikiran.....	30
Gambar 2.2 Hipotesis.....	31



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kode Tabulating Variabel Independen .....	36
Tabel 3.2 Kode Tabulating Variabel Dependen.....	36
Tabel 3.3 Tabel Operasionalisasi Variabel .....	44
Tabel 4.1 Uji Validitas .....	49
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas Moral.....	50
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Fiskus .....	51
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Kepatuhan .....	51
Tabel 4.5 Uji Normalitas.....	52
Tabel 4.6 Uji Multikolonieritas.....	54
Tabel 4.7 Uji Heterokedasitas.....	55
Tabel 4.8 Koefisien Determinasi.....	56
Tabel 4.9 Uji F.....	57
Tabel 4.10 Uji t.....	59
Tabel 4.11 Regresi .....	60



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A .....	75
Lampiran B.....	78

