

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan *Account Representative*, dan Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Dalam penelitian ini peneliti melakukan analisis menggunakan persamaan Regresi dan Uji Asumsi Klasik yang terdiri dari Uji Normalitas, Uji Heterokedastisitas, dan Uji Multikolinearitas. Peneliti juga menggunakan pengujian Hipotesis dengan metode Koefisien Determinasi, Uji F, dan Uji t. Hasil penelitian yang dilakukan menyatakan bahwa secara Simultan terdapat pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan *Account Representative*, dan Motivasi Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kata-kata kunci: Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan *Account Representative*, Motivasi Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak



ABSTRACT

The purpose of this study is to find out how much the influence of Tax Socialization, the Quality of Account Representative, and Taxpayer's Motivation on Personal Taxpayer's Compliance at KPP Pratama Bandung Cibeunying. In this study researchers conduct analysis using Regression equations and assumptions of the Classical Test consists of a test of Normality, Heterokedastisitas Test, and a test of Multicollinearity. Researchers are also using hypothesis testing with the method of determination of Coefficients, F Test, t-test. Partially Tax Socialization, the Quality of Account Representative, and Taxpayer's Motivation has an effect on Taxpayer's Compliance.

Keywords: Tax Socialization, the Quality of Account Representative, and Taxpayer's Motivation



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	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Kajian Pustaka	7
2.1.1 Definisi Perpajakan	7
2.1.2 Fungsi Pajak	8
2.1.3 Sistem Perpajakan	10
2.1.4 Klasifikasi Perpajakan	14
2.1.5 Syarat Pemungutan Pajak	15
2.1.6 Asas Dalam Pemungutan Pajak	17
2.1.7 Tata Cara Perhitungan dalam Pemungutan Pajak	19
2.1.8 Utang Pajak	20
2.1.8.1 Munculnya Utang Pajak	21
2.1.8.2 Berakhirnya Utang Pajak	22
2.1.8.3 Hambatan Pemungutan Pajak	23
2.1.9 Definisi Sosialisasi	24
2.1.10 Modernisasi Perpajakan	25
2.1.11 <i>Account Representative</i>	27
2.1.11.1 Pengertian <i>Account Representative</i>	27
2.1.11.2 Tugas dan Fungsi <i>Account Representative</i> ...	28
2.1.12 Definisi Kualitas Pelayanan	29
2.1.13 Definisi Motivasi	29
2.1.13.1 Definisi Motivasi Wajib Pajak	31
2.1.14 Definisi Wajib Pajak	31
2.1.15 Definisi Kepatuhan	34
2.1.15.1 Definisi Kepatuhan Wajib Pajak	35
2.1.16 Riset Empiris	37

2.2 Rerangka Pemikiran	45
2.3 Kerangka Konseptual	46
2.4 Pengembangan Hipotesis	47
2.4.1 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i> , dan Motivasi Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	47
2.4.2 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	48
2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	48
2.4.4 Pengaruh Motivasi Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	49
2.4.5 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan <i>Account</i> <i>Representative</i>	49
2.4.6 Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i> dan Motivasi Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak	50
2.4.7 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Motivasi Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	50
BAB III METODE PENELITIAN	51
3.1 Jenis Penelitian	51
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	51
3.2.1 Populasi	51
3.2.2 Sampel	52
3.3 Teknik Pengambilan Sampel	52
3.4 Definisi Operasional Variabel	53
3.5 Metode Analisis Data	56
3.5.1 Uji Kualitas Data	56
3.5.1.1 Uji Validitas	56
3.5.1.2 Uji Reliabilitas	57
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	58
3.5.2.1 Uji Normalitas	58
3.5.2.2 Uji Multikolinearitas	58
3.5.2.3 Uji Heterokedastisitas	59
3.5.3 Uji Hipotesis	60
3.5.3.1 Uji Regresi Berganda	60
3.5.3.2 Koefisien Determinasi (R^2)	60
3.5.3.3 Uji Simultan (Uji Statistik F)	61
3.5.3.4 Uji Parsial (Uji Statistik t)	62
3.6 Tempat Penelitian	65
3.7 Gambaran Umum Perusahaan	65
3.7.1 Visi dan Misi	67
3.7.2 Struktur Organisasi Perusahaan	67
3.7.3 Uraian Tugas	68
3.7.4 Aspek Kegiatan Instansi	73
3.7.5 Sarana dan Prasaran	73

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	75
4.1 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i> , dan Motivasi Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi secara Simultan	75
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	75
4.1.2 Deskriptif Statistik Responden.....	75
4.1.3 Hasil Penelitian	77
4.1.3.1 Uji Validitas	77
4.1.3.2 Uji Reliabilitas.....	80
4.1.3.3 Uji F (Simultan)	82
4.2 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i> , dan Motivasi Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi secara Parsial.....	83
4.2.1. Hasil Penelitian.....	83
4.2.1.1 Uji Normalitas.....	83
4.2.1.2 Uji Multikolinearitas	83
4.2.1.3 Uji Heterokedastisitas	85
4.2.1.4 Uji Koefisien Determinasi R Square.....	85
4.2.1.5 Uji t (Parsial).....	86
4.2.1.6 Uji Persamaan Regresi	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	91
5.1 Kesimpulan	91
5.1.1 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i> , dan Motivasi Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi secara Simultan	91
5.1.2 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i> , dan Motivasi Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi secara Parsial.....	91
5.2 Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	107
DAFTAR RIWAYAT HIDUP (<i>CURRICULUM VITAE</i>)	121

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 2.1	Rerangka Pemikiran	45
Gambar 2.2	Kerangka Konseptual	46
Gambar 3.1	Struktur Organisasi KPP Pratama Bandung Cibeunying.	68
Gambar 3.2.	Struktur Organisasi Seksi Pelayanan.....	68



DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	54
Tabel 4.1	Tabel Jenis Kelamin.....	75
Tabel 4.2	Tabel Usia.....	76
Tabel 4.3	Tabel Tingkat Pendidikan.....	77
Tabel 4.4	Uji Validitas – Variabel Sosialisasi Perpajakan	78
Tabel 4.5	Uji Validitas – Variabel Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i>	79
Tabel 4.6	Uji Validitas - Motivasi Wajib Pajak.....	79
Tabel 4.7	Uji Validitas – Kepatuhan Wajib Pajak.....	80
Tabel 4.8	Uji Reliabilitas – Variabel Sosialisasi Perpajakan.....	81
Tabel 4.9	Uji Reliabilitas – Variabel Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i>	81
Tabel 4.10	Uji Reliabilitas – Variabel Motivasi Wajib Pajak.....	81
Tabel 4.11	Uji Reliabilitas – Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	82
Tabel 4.12	Uji F	82
Tabel 4.13	Uji Normalitas.....	83
Tabel 4.14	Uji Multikolinearitas.....	84
Tabel 4.15	Uji Heterokedastisitas	85
Tabel 4.16	Uji Koefisien Determinasi	85
Tabel 4.17	Uji t	86
Tabel 4.18	Uji t	87
Table 4.19	Uji t	88
Tabel 4.20	Uji t	89
Tabel 4.21	Uji Persamaan Regresi.....	90

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN A Kuesioner Penelitian	108
LAMPIRAN B Data Responden Sampel Penelitian	114
LAMPIRAN C Tabulasi Skor Kuesioner	117

