

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini merupakan penelitian jenis *explanatory research*. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota himpunan industri dan mebel Indonesia (HIMKI), Kota Bandung. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling* dan jumlah sampel yang memenuhi kriteria yaitu sebanyak 40 sampel. Teknik pengumpulan data menggunakan data primer yang diperoleh dari anggota HIMKI, Kota Bandung. Pengujian data menggunakan teknik regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara keseluruhan, variabel-variabel tersebut mampu menjelaskan kepatuhan wajib pajak sebesar 76,4% dan sisanya 23,6% dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar penelitian.

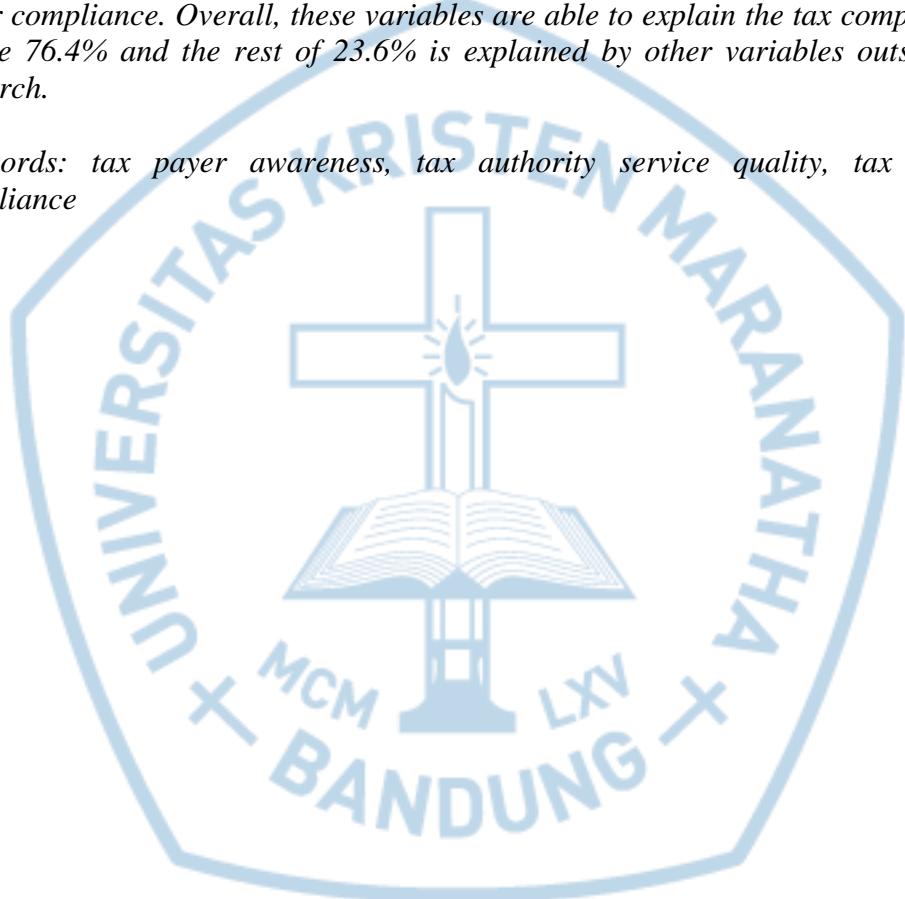
Kata kunci: kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, kepatuhan wajib pajak



ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the influence of tax payers awareness and tax authority service quality to tax payer compliance. This research is a type of explanatory research. The population in this study is a member of the association of industrial and furniture Indonesia (HIMKI), Bandung City. Sampling is performed by using purposive sampling method and the number of samples that meet the criteria are 40 samples. Data collection techniques using primary data obtained from members of HIMKI, Bandung City. Testing data using the technique of multiple linear regression. The results of the study showed that tax payers awareness and tax authority service quality affect the acceptance of tax payer compliance. Overall, these variables are able to explain the tax compliance by the 76.4% and the rest of 23.6% is explained by other variables outside of research.

Keywords: tax payer awareness, tax authority service quality, tax payer compliance



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
 BAB II LANDASAN TEORI.....	 7
2.1 Kajian Pustaka.....	7
2.1.1 Kesadaran Wajib Pajak.....	7
2.1.1.1 Kesadaran.....	7
2.1.1.2 Wajib Pajak.....	7
2.1.1.3 Kesadaran Wajib Pajak.....	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan Fiskus.....	9
2.1.2.1 Kualitas.....	9
2.1.2.2 Pelayanan.....	9
2.1.2.3 Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak.....	13
2.1.3.1 Kepatuhan.....	13
2.1.3.2 Wajib Pajak.....	14
2.1.3.3 Kepatuhan Wajib Pajak.....	15
2.2 Kerangka Pemikiran.....	16
2.2.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	16
2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	17
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	19
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	 20
3.1 Jenis Penelitian.....	20
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	20
3.2.1 Populasi.....	20
3.2.2 Sampel.....	20
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	21

3.3.1 Variabel Independen.....	21
3.3.2 Variabel Dependen.....	21
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.5 Teknik Analisis Data.....	26
3.5.1 Uji Validitas.....	26
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	27
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	27
3.5.3.1 Uji Normalitas.....	27
3.5.3.2 Uji Multikolinearitas.....	27
3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	28
3.5.4 Uji Regresi Linear Berganda.....	28
3.5.5 Uji Hipotesis.....	29
3.5.6 Uji Koefisien Determinasi.....	30
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 Hasil Penelitian.....	31
4.1.1 Gambaran Umum.....	31
4.1.2 Struktur Dewan Pimpinan Pusat.....	32
4.1.3 Program Kerja DPD HIMKI.....	32
4.1.4 Hasil Uji Validitas.....	33
4.1.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	35
4.1.6 Identitas Responden.....	36
4.1.7 Tanggapan Responden Mengenai Kesadaran Wajib Pajak.....	37
4.1.8 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Fiskus.....	38
4.1.9 Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak.....	44
4.1.10 Uji Asumsi Klasik.....	45
4.1.10.1 Uji Normalitas.....	45
4.1.10.2 Uji Multikolinearitas.....	46
4.1.10.3 Uji Heteroskedastisitas.....	47
4.1.11 Analisis Regresi Linear Berganda.....	48
4.1.12 Pengujian Hipotesis.....	49
4.1.13 Analisis Koefisien Determinasi.....	51
4.2 Pembahasan.....	52
 BAB V PENUTUP.....	55
5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	56
5.3 Saran.....	56
 DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN.....	62
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (CURRICULUM VITAE).....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran.....	Halaman 18
--	---------------



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Kesadaran Wajib Pajak.....	22
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus....	22
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	25
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak.....	34
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus.....	34
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	34
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	35
Tabel 4.5 Jenis Kelamin Responden.....	36
Tabel 4.6 Umur Responden.....	36
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Tentang Kesadaran Wajib Pajak Pernyataan 1.....	37
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Tentang Kesadaran Wajib Pajak Pernyataan 2.....	38
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Pernyataan 1.....	38
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Pernyataan 2.....	39
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Pernyataan 3.....	39
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Pernyataan 4.....	40
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Pernyataan 5.....	40
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Pernyataan 6.....	41
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Pernyataan 7.....	41
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Pernyataan 8.....	42
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Pernyataan 9.....	42
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Pernyataan 10.....	43
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Tentang Kepatuhan Wajib Pajak Pernyataan 1.....	44
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Tentang Kepatuhan Wajib Pajak Pernyataan 2.....	44
Tabel 4.21 <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	45
Tabel 4.22 Hasil Uji Multikolinearitas.....	46
Tabel 4.23 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	47
Tabel 4.24 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	48
Tabel 4.25 Hasil Statistik Uji-t.....	50
Tabel 4.26 <i>Model Summary</i> ^b	51
Tabel 4.27 Koefisien Determinasi Parsial.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian (Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak).....	63
Lampiran 2 Hasil Kuesioner.....	66
Lampiran 3.1 Jenis Kelamin.....	70
Lampiran 3.2 Umur Responden.....	70
Lampiran 3.3 Tanggapan Responden.....	70
Lampiran 3.4 Tanggapan Responden Tentang Kesadaran Wajib Pajak Pernyataan 1.....	70
Lampiran 3.5 Tanggapan Responden Tentang Kesadaran Wajib Pajak Pernyataan 2.....	71
Lampiran 3.6 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Pernyataan 1.....	71
Lampiran 3.7 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Pernyataan 2.....	71
Lampiran 3.8 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Pernyataan 3.....	71
Lampiran 3.9 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Pernyataan 4.....	72
Lampiran 3.10 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Pernyataan 5.....	72
Lampiran 3.11 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Pernyataan 6.....	72
Lampiran 3.12 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Pernyataan 7.....	72
Lampiran 3.13 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Pernyataan 8.....	73
Lampiran 3.14 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Pernyataan 9.....	73
Lampiran 3.15 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Pernyataan 10.....	73
Lampiran 3.16 Tanggapan Responden Tentang Kepatuhan Wajib Pajak Pernyataan 1.....	73
Lampiran 3.17 Tanggapan Responden Tentang Kepatuhan Wajib Pajak Pernyataan 2.....	74
Lampiran 3.18 Hasil Uji Validitas.....	74
Lampiran 3.19 Hasil Uji Reliabilitas untuk Variabel Kesadaran Wajib Pajak.....	75
Lampiran 3.20 Hasil Uji Reliabilitas untuk Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus.....	75
Lampiran 3.21 Hasil Uji Reliabilitas untuk Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	76
Lampiran 3.22 Hasil Uji Normalitas.....	76
Lampiran 3.23 Hasil Uji Multikolinearitas.....	76

Lampiran 3.24	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	77
Lampiran 3.25	Hasil Uji Regresi Berganda.....	78
Lampiran 3.26	Hasil Uji Korelasi Parsial.....	79

