

## ***ABSTRACT***

The aim of this research is to analyze the Influence of the Account Representative's role, The Taxpayer 's Understanding of Taxation Procedures, and Facilities Integrated Service Points Against Taxpayer Compliance. Primary data of the research acquired from the field research with the personal tax payers in KPP Pratama Cimahi as the research object and second data acquired this research. To analysis how independent variabels influence dependent variable, this research used multiple linear regression analysis in SPSS 21,00 for Windows.

Based on the multiple linear regression fount that the Taxpayer's Understanding of Tax procedure significantly influence the Taxpayer's Compliance, while the other independent variabels the Account representative's role and Facilities Integrated Service Points has no significantly influence upon to the Tax Payer's Compliance.

With R Square 30.2% perceives that the Account Representative's role, The Taxpayer 's Understanding of Taxation Procedures, and Facilities Integrated Service Points have a significant influence upon to the Tax Payers Compliance, while the rest 69.8% is determined by other variables that are unknown and not included in this regression analysis . Account Representative's role, The Taxpayer 's Understanding of Taxation Procedures, and Facilities Integrated Service Points Against Taxpayer Compliance simultaneously have a significant effect on Taxpayer Compliance.

**Key Words:** The Account Representative's role, The Tax Payer's Understanding of Tax Procedure, Facilities Integrated Service Points and the Tax Payer's Compliance.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Peran *Account Representatif*, Pemahaman Prosedur Perpajakan Wajib Pajak, Dan Fasilitas Tempat Pelayanan Terpadu Terhadap Kepatuhan Pajak Wajib Pajak. Pada penelitian ini digunakan data primer yang diperoleh dari riset lapangan dengan objek penelitian Wajib Pajak di KPP Pratama Cimahi dan data sekunder yang dapat mendukung penelitian. Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat digunakan analisis regresi linier berganda pada SPSS 21 *for Windows*.

Berdasarkan analisis regresi linier berganda ditemukan bahwa variabel Pemahaman Prosedur Perpajakan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan variabel Peran *Account Representatif* dan Fasilitas Tempat Pelayanan Terpadu tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Dengan R Square 30.2% menunjukkan Peran *Account Representatif*, Pemahaman Prosedur Perpajakan Wajib Pajak, Dan Fasilitas Tempat Pelayanan Terpadu secara simultan mempunyai pengaruh terhadap Kepatuhan Pajak Wajib Pajak, sedangkan sisanya sebesar 69.8% ditentukan oleh variabel lain yang tidak diketahui dan tidak termasuk dalam analisa regresi ini. Peran *Account Representatif*, Pemahaman Prosedur Perpajakan Wajib Pajak, Dan Fasilitas Tempat Pelayanan Terpadu secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Pajak Wajib Pajak.

Kata Kunci: Peran *Account Representatif*, Pemahaman Prosedur Perpajakan Wajib Pajak, Fasilitas Tempat Pelayanan Terpadu, Kepatuhan Wajib Pajak

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR TABEL .....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xx

### BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	8
1.3. Maksud dan Tujuan penelitian .....	8

1.4. Manfaat Penelitian .....	9
-------------------------------	---

## BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN

### PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1.Kajian Pustaka .....	10
2.1.1. Pengertian Pajak .....	10
2.1.2. Fungsi Pajak .....	12
2.1.3. Sistem Perpajakan .....	13
2.1.4. Klasifikasi Perpajakan .....	14
2.1.5. Syarat Pemungutan Pajak .....	15
2.1.6. Asas Dalam Pemungutan Pajak .....	16
2.1.7. Tata Cara Perhitungan Dalam Pemungutan Pajak .....	17
2.1.8. Munculnya Hutang Pajak .....	18
2.1.9. Berakhirnya Hutang Pajak .....	18
2.1.10. Hambatan Pemungutan Pajak .....	19
2.1.11. Modernisasi Perpajakan .....	20
2.1.11.1. Alasan Dilakukannya Modernisasi Perpajak.....	20
2.1.11.2. Konsep dan Tujuan Modernisasi Perpajakan .....	23
2.1.11.3. Perubahan Paradigman Perpajakan .....	26
2.1.11.4. Implementasi Perpajakan .....	26
2.1.12. <i>Account Representatif</i> .....	33
2.1.12.1. Pengertian <i>Account Representatif</i> .....	33
2.1.12.2. Tanggungjawab <i>Account Representatif</i> .....	35

2.1.12.3. Tugas <i>Account Representatif</i> .....	36
2.1.12.4. Peran <i>Account Representatif</i> di Direktorat Jenderal	
Pajak .....	40
2.1.13. Pemahaman Prosedur Perpajakan Wajib Pajak .....	41
2.1.13.1. Pendaftaran Wajib Pajak .....	42
2.1.13.2. Pembayaran Pajak .....	43
2.1.13.3. Tempat Pembayaran Pajak .....	45
2.1.13.4. Pemotongan atau Pemungutan Pajak .....	45
2.1.13.5. Pelaporan Pajak .....	47
2.1.13.6. Kelebihan Pembayaran .....	49
2.1.13.7. Pemeriksaan dan Penyidikan	
a. Pemeriksaan .....	51
b. Penyidikan .....	53
2.1.13.8. Penetapan, Keberatan, Banding dan Peninjauan Kembali	
a. Penetapan .....	54
b. Keberatan .....	54
c. Banding .....	55
d. Peninjauan Kembali .....	56
2.1.13.9. Penagihan Pajak .....	57
2.1.13.10. Hak-hak Wajib Pajak .....	57
2.1.13.11. Kewajiban Wajib Pajak .....	58
2.1.14. Fasilitas Pelayanan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) .....	59
2.1.14.1. Pengertian Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) .....	59

2.1.14.2. Fasilitas Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) .....	61
2.1.15. Kepatuhan Pajak .....	64
2.2. Hubungan Antara Variabel dan Perumusan Hipotesis .....	66
2.2.1. Hubungan Peran <i>Account Representatif</i> dengan Kepatuhan Pajak Wajib Pajak .....	66
2.2.2. Hubungan Pemahaman Prosedur Perpajakan Wajib Pajak dengan Kepatuhan Pajak Wajib Pajak .....	67
2.2.3. Hubungan Fasilitas Pelayanan Tempat Pelayanan Terpadu terhadap Kepatuhan Pajak Wajib Pajak .....	67
2.2.4. Hubungan Peran <i>Account Representatif</i> dan Pemahaman Prosedur Perpajakan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pajak Wajib Pajak .....	68
2.2.5. Hubungan Peran <i>Account Representatif</i> dan Fasilitas Pelayanan Tempat Pelayanan Terpadu terhadap Kepatuhan Pajak Wajib Pajak .....	68
2.2.6. Hubungan Pemahaman Prosedur Perpajakan Wajib Pajak dan Fasilitas Pelayanan Tempat Pelayanan Terpadu terhadap Kepatuhan Pajak Wajib Pajak .....	69
2.2.7. Hubungan Secara Simultan Antara Peran <i>Account Representatif</i> , Pemahaman Prosedur Perpajakan Wajib Pajak dan Fasilitas Pelayanan Tempat Pelayanan Terpadu terhadap Kepatuhan Pajak Wajib Pajak .....	69

## BAB II METODELOGI PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian .....	71
3.1.1. Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi .....	71
3.1.2. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi .....	75
3.1.2.1. Visi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi .....	75
3.1.2.2. Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi .....	76
3.1.3. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi .....	76
3.1.4. Uraian Jabatan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi .....	78
3.1.5. Bentuk Instansi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi .....	81
3.1.6. Aktivitas Kegiatan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi ...	82
3.1.7. Maksud dan Tujuan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi .....	83
3.1.7.1. Maksud Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi .....	83
3.1.7.2. Tujuan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi .....	84
3.2. Metode Penelitian .....	84
3.2.1. Jenis Penelitian .....	84
3.2.2. Populasi dan Penentuan Sampel .....	85
3.2.2.1. Populasi .....	85
3.2.2.2. Sampel .....	85
3.2.3. Teknik Pengumpulan Data .....	86
3.2.4. Metode Analisa .....	86
1. Uji Kualitas Data .....	86
a. Uji Validitas .....	86

b. Uji Reliabilitas .....	87
2. Uji Asumsi Klasik .....	88
a. Uji Multikolonieritas .....	88
b. Uji Heterokedastisitas .....	89
c. Uji Normalitas data .....	89
3. Uji Hipotesis .....	90
a. Regresi Linear Berganda .....	90
b. Uji Regresi .....	90
c. Uji F .....	91
d. Uji t .....	91
3.2.5. Operasional Variabel .....	92
1. Variabel Independen .....	92
a. Peran <i>Account Representatif</i> .....	92
b. Pemahaman Prosedur Perpajakan Wajib Pajak .....	92
c. Fasilitas Pelayanan Tempat Pelayanan Terpadu .....	93
d. Peran <i>Account Representatif</i> dan Pemahaman Prosedur Perpajakan Wajib Pajak .....	93
e. Peran <i>Account Representatif</i> dan Fasilitas Pelayanan Tempat Pelayanan Terpadu .....	94
f. Pemahaman Prosedur Perpajakan Wajib Pajak dan Fasilitas Pelayanan Tempat Pelayanan Terpadu .....	95
2. Variabel dependen .....	95



## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Pengaruh Peran <i>Account Representative</i> (AR), Pemahaman Prosedur Perpajakan Wajib Pajak, dan Fasilitas Pelayanan Tempat Pelayanan Terpadu di Kantor Pajak secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya .....	99
4.1.1. Karakteristik Responden .....	99
4.1.2. Profil Responden .....	99
4.1.3. Pembahasan .....	101
4.1.3.1. Hasil Uji Kualitas Data .....	101
a. Uji Validitas .....	101
b. Uji Reliabilitas .....	104
4.1.3.2. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	107
a. Hasil Uji Multikolinearitas .....	107
b. Hasil Uji Heterokedastisitas .....	108
c. Uji Normalitas .....	108
4.1.3.3. Hasil Pengujian Regresi Sederhana .....	110
1. Peran <i>Account Representatif</i> terhadap Kepatuhan Pajak .....	110
2. Pemahaman Prosedur Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak .....	111
3. Fasilitas Pelayanan Tempat Pelayanan Terpadu terhadap Kepatuhan Pajak .....	112
4. Peran <i>Account Representatif</i> dan Pemahaman	

Prosedur Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak.....	113
5. Peran <i>Account Representative</i> dan Fasilitas Pelayanan Tempat Pelayanan Terpadu terhadap Kepatuhan Pajak .....	114
6. Pemahaman Prosedur Perpajakan dan Fasilitas Pelayanan Tempat Pelayanan Terpadu terhadap Kepatuhan Pajak .....	115
4.2. Pengaruh Peran <i>Account Representative</i> (AR), Pemahaman Prosedur Perpajakan Wajib Pajak, dan Fasilitas Pelayanan Tempat Pelayanan Terpadu di Kantor Pajak secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajibannya .....	116

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan .....	120
5.2. Saran .....	123
DAFTAR PUSTAKA .....	126
LAMPIRAN .....	129
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	162

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Model Penelitian .....	70
Gambar 2	Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi .....	77

## DAFTAR TABEL

TABEL I	Penerimaan Pajak .....	1
TABEL II	Periode Pembayaran dan Pelaporan SPT .....	48
TABEL III	Fasilitas Pelayanan Tempat Pelayanan Terpadu .....	62
TABEL IV	Penelitian Terdahulu .....	66
TABEL V	Operasional Variabel Penelitian .....	96
TABEL VI	Distribusi Kuesioner Penelitian .....	99
TABEL VII	Data Statistik Responden .....	100
TABEL VIII	Hasil Uji Validitas Peran <i>Account representative</i> .....	101
TABEL IX	Hasil Uji Validitas Pemahaman Prosedur Perpajakan .....	101
TABEL X	Hasil Uji Validitas Fasilitas Pelayanan Tempat Pelayanan Terpadu .....	102
TABEL XI	Hasil Uji Validitas Peran <i>Account Representative</i> dan Pemahaman Prosedur Perpajakan .....	102
TABEL XII	Hasil Uji Validitas Peran <i>Account Representative</i> dan Fasilitas Pelayanan Tempat Pelayanan Terpadu .....	103
TABEL XIII	Hasil Uji Pemahaman Prosedur Perpajakan dan Fasilitas Pelayanan Tempat Pelayanan Terpadu .....	103
TABEL XIV	Hasil Uji Kepatuhan Pajak Wajib Pajak .....	104
TABEL XV	Hasil Uji Reliabilitas .....	104
TABEL XVI	Hasil Uji Multikolonieritas .....	107
TABEL XVII	Hasil Uji Heterokedastisitas .....	108

TABEL XVIII	Hasil Uji Normalitas .....	109
TABEL XIX	Hasil Uji Regresi Sederhana Peran <i>Account Representative</i> .....	110
TABEL XX	Hasil Uji Regresi Sederhana Pemahaman Prosedur Perpajakan .....	111
TABEL XXI	Hasil Uji Regresi Sederhana Pemahaman Prosedur Perpajakan Model Summary .....	111
TABEL XXII	Hasil Uji Regresi Sederhana Fasilitas Pelayanan Tempat Pelayanan Terpadu .....	112
TABEL XXIII	Hasil Uji Regresi Sederhana Peran <i>Account Representative</i> dan Pemahaman Prosedur Perpajakan .....	113
TABEL XXIV	Hasil Uji Regresi Sederhana Peran <i>Account Representative</i> dan Fasilitas Pelayanan Tempat Pelayanan Terpadu .....	114
TABEL XXV	Hasil Uji Regresi Sederhana Pemahaman Prosedur Perpajakan dan Fasilitas Pelayanan Tempat Pelayanan Terpadu .....	115
TABEL XXVI	Hasil Uji Regresi Berganda Anova .....	116
TABEL XXVII	Hasil Uji Regresi Berganda Coefficient .....	117

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Kuesioner Penelitian .....	129
Lampiran B	Hasil Olahan Kuesioner .....	136
Lampiran C	Hasil Output SPSS .....	138
Lampiran D	Surat Keterangan dari KPP Pratama Cimahi .....	160