

ABSTRACT

The research, entitled the influence of the quality of service Account Representative Of Taxpayer Compliance (Survey On Tax Service Office Taxpayer Pratama Bojonagara Bandung). This research aims to know the quality of service Account Representative, determine the level of compliance by taxpayers and the influence of the quality of service Account Representative of Taxpayer compliance. The study was conducted on Bojonagara Pratama tax service office. This study uses data collection in the form of a questionnaire and in the analysis using correlation and regression analysis is simple. The population of this research is the Taxpayers who are active at the tax service office Pratama Bojonagara Bandung and under the supervision and guidance of the Account Representative, with as many as 35 samples of respondents. Data collectin was done by disseminating a questionnaire on Bojonagara Pratama tax service office.

Based on the results of the research by usig correlation and regression calculations indicates that the quality of service Account Representative effect significantly to Taxpayer compliance.

Keywords : Taxpayer compliance, The quality of service Account Representative

ABSTRAK

Penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei Pada Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonagara Bandung). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Account Representative, mengetahui tingkat kepatuhan Wajib Pajak dan pengaruh kualitas pelayanan Account Representative terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonagara Bandung. Penelitian ini menggunakan pengumpulan data berupa kuesioner dan di analisis menggunakan analisis korelasi dan regresi sederhana. Populasi dari penelitian ini adalah Wajib Pajak aktif yang berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonagara Bandung dan dibawah pengawasan dan bimbingan Account Representative, dengan sampel sebanyak 35 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonagara Bandung.

Berdasarkan hasil dari penelitian dengan perhitungan menggunakan korelasi dan regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Account Representative berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Kata kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Account Representative

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
<i>ABSTRACT</i>	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
 BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
PENGEMBANGAN HIPOTESIS	10
2.1 Dasar – Dasar Perpajakan	10
2.1.1 Pengertian Pajak	10
2.1.2 Sistem Pemungutan Pajak	12

2.1.3 Fungsi Pajak	13
2.1.4 Syarat Pemungutan Pajak	13
2.1.5 Kedudukan Hukum Pajak	14
2.1.6 Hukum Pajak Materiil dan Hukum Pajak Formal	15
2.1.7 Pengelompokan Pajak.....	16
2.1.2 Tata Cara Pemungutan Pajak.....	17
2.2 Reformasi Perpajakan Indonesia	18
2.3 Administrasi Perpajakan.....	22
2.3.1 Pengertian Administrasi Perpajakan.....	22
2.3.2 Faktor – Faktor Administrasi Perpajakan.....	25
2.4 Pelayanan Pajak.....	26
2.4.1 Pengertian Pelayanan.....	26
2.4.2 Kualitas Pelayanan.....	27
2.4.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	28
2.4.3 Pelayanan Perpajakan sebagai Pelayanan Publik.....	29
2.4.4 Kepatuhan Wajib Pajak	30
2.5 Account Representative	35
2.6 Kerangka Pemikiran.....	46
2.7 Pengembangan Hipotesis	49
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 50
3.1 Objek Penelitian.....	50
3.1.1 Sejarah Singkat KPP Pratama Bojonagara.....	50
3.1.2 Visi dan Misi KPP Pratama Bojonagara	53

3.2 Metode Penelitian.....	54
3.2.1 Operasional Variabel.....	54
3.2.2 Jenis Data	59
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	60
3.2.4 Populasi dan Sampel	60
3.2.5 Instrumen Penelitian.....	62
3.2.6 Uji Validitas	63
3.2.7 Uji Reliabilitas.....	64
3.2.8 Metode Analisis dan Uji Hipotesis.....	65
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	72
4.1 Hasil Penelitian	72
4.2 Analisis Uji Validitas	72
4.3 Analisis Uji Reliabilitas	74
4.4 Uji Normalitas	76
4.5 Analisis Data	80
4.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	88
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	93
5.1 Kesimpulan.....	93
5.2 Saran dan Kekurangan Penelitian	94
 DAFTAR PUSTAKA	
 RIWAYAT HIDUP PENULIS	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Pemikiran	49

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I Kantor Pelayanan Pajak di Wilayah Bandung.....	52
Tabel II Operasional Variabel Kualitas Pelayanan	55
Tabel III Operasional Variabel Kepatuhan.....	58
Tabel IV Keterangan Dari Nilai Skala.....	62
Tabel V Kriteria Koefisien Reliabilitas.....	65
Tabel VI Interpretasi Nilai r	68
Tabel VII Uji Validitas Kualitas Pelayanan Account Representative	73
Tabel VIII Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak.....	74
Tabel IX <i>Reliability Statistic</i> Kualitas Pelayanan Account Representative	75
Tabel X <i>Reliability Statistic</i> Kepatuhan Wajib Pajak.....	75
Tabel XI Hasil Uji Normalitas Kualitas Pelayanan Account Representative dan Kepatuhan Wajib Pajak	76
Tabel XII Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	77
Tabel XIII Data Responden Berdasarkan Usia	78
Table XIV Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	78
Tabel XV Data Responden Berdasarkan Jenis Sektor Usaha	79
Tabel XVI Distribusi Persepsi Responden dalam Dimensi Tangible.....	80
Tabel XVII Distribusi Persepsi Responden dalam Dimensi Reliability	81
Tabel XVIII Distribusi Persepsi Responden dalam Dimensi Responsiveness.....	82
Tabel XIX Distribusi Persepsi Responden dalam Dimensi Assurance	83

Tabel XX	Distribusi Persepsi Responden dalam Dimensi Emphaty	84
Tabel XXI	Distribusi Persepsi Responden dalam Dimensi Menghitung Dan Melaporkan Dengan Benar	85
Tabel XXII	Distribusi Persepsi Responden dalam Melaporkan SPT Tepat Waktu	86
Tabel XXIII	Distribusi Persepsi Responden dalam Membayar Pajak Terutang Tepat Waktu	87
Tabel XXIV	<i>Coefficients</i>	89
Tabel XXV	Model Summary	90
Tabel XXVI	Nilai t hitung dan p-value Untuk Pengujian Hipotesis	91