

## **ABSTRACT**

*In order to improve the quality of tax service to the taxpayers community, the Directorate General of Taxation instructed Account Representative to undertake service and intensive supervision towards Taxpayers in reporting tax. The purpose of this research is to determine the effect of service quality Account Representative towards Taxpayer compliance. This research uses survey method with simple regression analysis. Data are collected through questionnaires which are distributes to taxpayers at Bojonegara Tax Office. The conclusion of this research shows that can be concluded that the effect of the quality of service AR significantly affect taxpayer compliance.*

*Keywords: quality of service Account Representative and taxpayer compliance.*

## **ABSTRAK**

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pajak terhadap wajib pajak, Direktorat Jenderal Pajak menginstruksikan *Account Representative* untuk melakukan pelayanan dan pengawasan secara intensif terhadap Wajib Pajak dalam pelaporan pajak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *Account Representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini menggunakan metode survey dan analisis regresi sederhana. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebarikan kepada Wajib Pajak pada KPP Pratama Bojonegara. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan AR berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Kata Kunci: kualitas pelayanan AR dan kepatuhan Wajib Pajak.

## DAFTAR ISI

|                                                    | Halaman |
|----------------------------------------------------|---------|
| HALAMAN JUDUL .....                                | i       |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                            | ii      |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....             | iii     |
| KATA PENGANTAR .....                               | iv      |
| <i>ABSTRACT</i> .....                              | vi      |
| ABSTRAK .....                                      | vii     |
| DAFTAR ISI.....                                    | viii    |
| DAFTAR GAMBAR .....                                | xi      |
| DAFTAR TABEL .....                                 | xii     |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                              | xiv     |
| <br>BAB I PENDAHULUAN .....                        | <br>1   |
| 1.1 Latar Belakang .....                           | 1       |
| 1.2 Identifikasi Masalah.....                      | 5       |
| 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....              | 6       |
| 1.4 Kegunaan Penelitian.....                       | 6       |
| <br>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN  |         |
| PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....                       | 8       |
| 2.1 Landasan Teori.....                            | 8       |
| 2.1.1 Pengertian Pajak.....                        | 8       |
| 2.1.2 Ciri-ciri Pajak.....                         | 10      |
| 2.1.3 Fungsi Pajak.....                            | 11      |
| 2.1.4 Jenis Pajak.....                             | 12      |
| 2.1.5 Tata Cara Pemungutan Pajak .....             | 14      |
| 2.1.6 Timbulnya Hutang Pajak.....                  | 19      |
| 2.1.7 Reformasi Perpajakan Indonesia.....          | 20      |
| 2.2 Pengertian <i>Account Representative</i> ..... | 23      |

|                                                            |        |
|------------------------------------------------------------|--------|
| 2.2.1 Peran dan Fungsi <i>Account Representative</i> ..... | 25     |
| 2.3 Pelayanan Pajak .....                                  | 26     |
| 2.3.1 Pengertian Pelayanan .....                           | 26     |
| 2.3.2 Pelayanan Pajak sebagai Pelayanan Publik.....        | 27     |
| 2.4 Kepatuhan Wajib Pajak.....                             | 30     |
| 2.4.1 Pengertian Kepatuhan .....                           | 30     |
| 2.4.2 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.....                | 31     |
| 2.4.3 Pengertian Wajib Pajak.....                          | 35     |
| 2.5 Rerangka Penelitian .....                              | 36     |
| 2.6 Pengembangan Hipotesis .....                           | 39     |
| <br>BAB III METODE PENELITIAN.....                         | <br>40 |
| 3.1 Objek Penelitian.....                                  | 40     |
| 3.1.1 Sejarah Singkat KPP Pratama Bojonegara.....          | 40     |
| 3.1.2 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas .....           | 43     |
| 3.1.3 Visi, Misi, dan Tujuan.....                          | 47     |
| 3.2 Metode Penelitian.....                                 | 48     |
| 3.2.1 Operasionalisasi Variabel.....                       | 50     |
| 3.2.2 Jenis Data .....                                     | 53     |
| 3.2.3 Populasi dan Sampel .....                            | 53     |
| 3.2.3.1 Populasi .....                                     | 53     |
| 3.2.3.2 Sampel.....                                        | 53     |
| 3.2.4 Pengumpulan Data .....                               | 54     |
| 3.2.4.1 Teknik Pengumpulan Data.....                       | 54     |
| 3.2.4.2 Teknik Pengolahan Data .....                       | 55     |
| 3.2.5 Instrumen Penelitian.....                            | 56     |
| 3.2.5.1 Uji Validitas .....                                | 56     |
| 3.2.5.2 Uji Reliabilitas .....                             | 58     |
| 3.2.5.3 Uji Normalitas.....                                | 59     |
| 3.2.6 Metode Analisis dan Uji Hipotesis .....              | 59     |
| 3.2.6.1 Analisis Data .....                                | 59     |
| 3.2.6.1.1 Analisis Regresi.....                            | 59     |

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| 3.2.6.1.2 Analisis Korelasi .....                              | 61 |
| 3.2.6.1.3 Analisis Koefisien Determinasi.....                  | 61 |
| 3.2.6.2 Pengujian Hipotesis.....                               | 62 |
| <br>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....               | 64 |
| 4.1 Gambaran Umum Responden .....                              | 64 |
| 4.2 Hasil Penelitian .....                                     | 64 |
| 4.2.1 Analisis Uji Validitas .....                             | 65 |
| 4.2.2 Analisis Uji Reabilitas.....                             | 66 |
| 4.2.3 Analisis Uji Normalitas.....                             | 68 |
| 4.3 Analisis Data .....                                        | 70 |
| 4.3.1 Analisis Variabel Kualitas Pelayanan AR.....             | 70 |
| 4.3.2 Analisis Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....             | 75 |
| 4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan AR terhadap Kepatuhan WP ..... | 78 |
| 4.4.1 Analisis Persamaan Regresi Linier Sederhana.....         | 78 |
| 4.4.2 Analisis Koefisien Determinasi.....                      | 79 |
| 4.2.3 Pengujian Hipotesis.....                                 | 79 |
| <br>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....                            | 82 |
| 5.1 Kesimpulan.....                                            | 82 |
| 5.2 Saran.....                                                 | 83 |
| <br>DAFTAR PUSTAKA .....                                       | 84 |
| LAMPIRAN                                                       |    |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS                                   |    |

## **DAFTAR GAMBAR**

|            |                                                  |    |
|------------|--------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 | Bagan Rerangka Pemikiran .....                   | 38 |
| Gambar 3.1 | Struktur Organisasi KPP Pratama Bojonegara ..... | 44 |
| Gambar 3.2 | Macam-macam Data.....                            | 50 |
| Gambar 4.1 | Diagram Sebar .....                              | 68 |

## DAFTAR TABEL

|            |                                                                                    |    |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1  | Peran Penerimaan Pajak bagi Penerimaan dalam Negeri.....                           | 2  |
| Tabel 3.2  | Operasional Variabel Kualitas Pelayanan AR.....                                    | 51 |
| Tabel 3.3  | Operasional Variabel Kepatuhan WP.....                                             | 52 |
| Tabel 3.4  | Kode/ Kategori Jawaban Kuesioner .....                                             | 55 |
| Tabel 3.5  | Keterangan Nilai dari Skala.....                                                   | 56 |
| Tabel 4.1  | Uji Validitas Kepatuhan WP .....                                                   | 65 |
| Tabel 4.2  | Uji Validitas Kualitas Pelayanan AR .....                                          | 66 |
| Tabel 4.3  | Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan AR.....                                        | 67 |
| Tabel 4.4  | Uji Reliabilitas Kepatuhan WP.....                                                 | 67 |
| Tabel 4.5  | Hasil Uji Reliabilitas .....                                                       | 68 |
| Tabel 4.6  | Hasil Uji Normalitas.....                                                          | 69 |
| Tabel 4.7  | Distribusi Persepsi Responden dalam Dimensi Tangible.....                          | 70 |
| Tabel 4.8  | Distribusi Persepsi Responden dalam Dimensi Reliability .....                      | 71 |
| Tabel 4.9  | Distribusi Persepsi Responden dalam Dimensi Responsiveness.....                    | 72 |
| Tabel 4.10 | Distribusi Persepsi Responden dalam Dimensi Assurance .....                        | 73 |
| Tabel 4.11 | Distribusi Persepsi Responden dalam Dimensi Emphaty.....                           | 74 |
| Tabel 4.12 | Distribusi Persepsi Responden dalam menghitung dan<br>melaporkan dengan benar..... | 75 |
| Tabel 4.13 | Distribusi Persepsi Responden dalam melaporkan SPT tepat<br>waktu .....            | 76 |
| Tabel 4.14 | Distribusi Persepsi Responden dalam membayar pajak terutang<br>tepat waktu.....    | 77 |

|            |                                          |    |
|------------|------------------------------------------|----|
| Tabel 4.15 | Hasil Uji Regresi Linear Sederhana ..... | 78 |
| Tabel 4.16 | Hasil Uji Koefisien Determinasi.....     | 79 |
| Tabel 4.17 | Hasil Uji Hipotesis.....                 | 80 |



## **DAFTAR LAMPIRAN**

|            |                                                          |    |
|------------|----------------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1 | Kuesioner .....                                          | 86 |
| Lampiran 2 | Tabulasi Data dan Laporan Output SPSS Uji Validitas..... | 90 |
| Lampiran 3 | Surat Izin Penelitian .....                              | 95 |
| Lampiran 4 | Surat Pernyataan Penelitian.....                         | 96 |