

ABSTRACT

Incidence of cases concerning tax officials will certainly affect to perception of taxpayer on credibility and professionalism of tax officials. The research was conducted to determine taxpayer's perception of credibility and professionalism of tax officials.

The research method used in this research is descriptive-analytical with case study approach. Data was collected by observing behavior of tax officials in the Tax Office Karees Bandung, interviewing taxpayer and disseminate questionnaires to strengthen interview result. The results showed that the taxpayer's perception of credibility and professionalism of tax officials generally good although there have been cases that gave a negative opinion of tax officials. However, most taxpayers are still doubting the integrity of the tax officials.

Keywords: perception of the taxpayer, credibility of tax officials, professionalism of tax officials.

ABSTRAK

Timbulnya kasus-kasus mengenai aparat pajak tentu akan mempengaruhi persepsi wajib pajak terhadap kredibilitas dan profesionalisme aparat pajak. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui persepsi wajib pajak terhadap kredibilitas dan profesionalisme aparat pajak.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif-analitis dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan observasi yaitu mengamati perilaku aparat pajak yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees, melakukan wawancara kepada wajib pajak dan menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak untuk memperkuat hasil wawancara.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak terhadap kredibilitas dan profesionalisme aparat pajak pada umumnya baik meskipun telah ada kasus-kasus yang memberikan opini negatif terhadap aparat pajak. Akan tetapi sebagian besar wajib pajak masih meragukan integritas dari aparat pajak.

Kata kunci : persepsi wajib pajak, kredibilitas aparat pajak, & profesionalisme aparat pajak

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|---------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| LEMBAR PENGESAHAN..... | ii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN..... | iii |
| PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN..... | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| <i>ABSTRACT</i> | vii |
| ABSTRAK..... | viii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian..... | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah..... | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 6 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 6 |
| | |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA & KERANGKA PEMIKIRAN..... | 8 |
| 2.1 Kajian Pustaka..... | 8 |
| 2.1.1 Dasar-dasar Perpajakan..... | 8 |
| 2.1.1.1 Pengertian Pajak..... | 8 |
| 2.1.1.2 Tinjauan Pajak Dari Berbagai Aspek..... | 10 |
| 2.1.1.3 Fungsi Pajak..... | 11 |
| 2.1.1.4 Perlawanan Terhadap Pajak..... | 12 |
| 2.1.2 Persepsi..... | 13 |

| | | |
|------------------------------------|--|----|
| 2.1.2.1 | Pengertian Persepsi..... | 13 |
| 2.1.2.2 | Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi..... | 13 |
| 2.1.2.3 | Cara-cara Singkat untuk Menilai Orang Lain..... | 14 |
| 2.1.3 | Wajib Pajak..... | 16 |
| 2.1.3.1 | Pengertian Wajib Pajak..... | 16 |
| 2.1.3.2 | Hak dan Kewajiban Wajib Pajak..... | 16 |
| 2.1.4 | Aparat Pajak..... | 20 |
| 2.1.5 | Kredibilitas Aparat Pajak..... | 20 |
| 2.1.6 | Profesionalisme Aparat Pajak..... | 24 |
| 2.1.6.1 | Pengertian Profesionalisme..... | 24 |
| 2.1.6.2 | Elemen Profesionalisme..... | 27 |
| 2.1.7 | Kode Etik Pegawai di Lingkungan Direktorat Jendral Pajak..... | 28 |
| 2.1.8 | Nilai-nilai Kementerian Keuangan..... | 30 |
| 2.2 | Kerangka Pemikiran..... | 32 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | | 34 |
| 3.1 | Objek Penelitian..... | 34 |
| 3.1.1 | Sejarah Singkat KPP Pratama Bandung Karees..... | 34 |
| 3.1.2 | Visi KPP Pratama Bandung Karees..... | 37 |
| 3.1.3 | Misi KPP Pratama Bandung Karees..... | 37 |
| 3.1.4 | Struktur Organisasi dan Uraian Tugas KPP Pratama Bandung Karees..... | 38 |
| 3.2 | Metode Penelitian..... | 40 |
| 3.2.1 | Teknik pengumpulan data..... | 42 |
| 3.2.2 | Tipe Skala..... | 44 |
| 3.2.3 | Operasional Variabel..... | 44 |
| 3.2.4 | Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responden terhadap Skor Ideal | 46 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| 4.1 Hasil Penelitian..... | 48 |
| 4.1.1 Kredibilitas..... | 48 |
| 4.1.1.1 Keahlian (expertise)..... | 48 |
| 4.1.1.2 Dapat dipercaya (trustworthiness)..... | 50 |
| 4.1.2 Profesionalisme..... | 52 |
| 4.1.2.1 Mempunyai Keahlian dan Pengetahuan yang Luas..... | 52 |
| 4.1.2.2 Bekerja dengan Hati..... | 54 |
| 4.2 Pembahasan..... | 55 |
| | |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN..... | 57 |
| 5.1 Simpulan..... | 57 |
| 5.2 Saran..... | 58 |
| 5.3 Keterbatasan Penelitian..... | 59 |
| | |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 60 |
| | |
| LAMPIRAN..... | 61 |
| | |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS..... | 76 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|---------|---|----|
| Table 1 | Indikator Kredibilitas Aparat Pajak..... | 45 |
| Table 2 | Indikator Profesionalisme Aparat Pajak..... | 45 |
| Table 3 | Skala Likert..... | 46 |
| Table 4 | Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responden terhadap Skor Ideal..... | 47 |
| Table 5 | Rekapitulasi Tanggapan Responden..... | 48 |
| Table 6 | Rekapitulasi Tanggapan Responden..... | 50 |
| Table 7 | Rekapitulasi Tanggapan Responden..... | 52 |
| Table 8 | Rekapitulasi Tanggapan Responden..... | 54 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran A. Struktur Organisasi KPP Pratama Bandung Karees..... | 63 |
| Lampiran B. Daftar Pertanyaan Wawancara..... | 64 |
| Lampiran C. Kuesioner..... | 66 |
| Lampiran D. Hasil Kuesioner..... | 70 |