

ABSTRACT
***Influence and Control Service Conducted by the Account Representative (AR) of the
Taxpayer Compliance
(Case Study on Bojonagara STO)***

This study aimed to determine whether there is influence between the services and supervision performed by the Account Representative (AR) on tax compliance. The indicator used to measure service by Representative Account based on the quality of service based on the opinion of Valerie A. Zeithaml which consist of tangible, emphaty, responsiveness, realibility and assurance dimension. To measure the supervision by the Account Representative is guided by the steps according to supervision by the Account Representative based on Pardiati. To measure the formal compliance taxpayer compliance criteria based on Norman D. Nowak.

The method used in this research is descriptive method of analysis. For the statistical method used multiple linear regression. The data were obtained through questionnaire, interviews with major taxpayer in STO Bojonagara and literature study.

The results showed that te care and supervision performed by the Account Representative has the effect of a good and significant effect on tax compliance.

Key words : Services, Oversight, Account Rep, Taxpayer Compliance.

ABSTRAK
Pengaruh Pelayanan dan Pengawasan yang dilaksanakan oleh *Account Representative* (AR) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
(Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonagara)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara pelayanan dan pengawasan yang dilaksanakan oleh *Account Representative* (AR) terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Indikator yang digunakan untuk mengukur pelayanan oleh Account Representative berpedoman pada kualitas pelayanan berdasarkan pendapat Valerie A. Zeithaml yang terdiri atas dimensi tangible, empathy, responsiveness, reliability dan assurance. Untuk mengukur pengawasan oleh Account Representative berpedoman pada langkah-langkah pengawasan oleh Account Representative menurut Pardiati. Untuk mengukur kepatuhan formal Wajib Pajak berpedoman pada kriteria kepatuhan Norman. D. Nowak.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis. Untuk metode statistiknya digunakan regresi linier berganda. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner, wawancara dengan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bojonagara Bandung dan studi kepustakaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan dan pengawasan yang dilaksanakan oleh Account Representative memiliki pengaruh yang baik dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Kata kunci : Pelayanan, Pengawasan, Account Representative, 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	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Dasar-dasar perpajakan.....	10
2.1.1. Pengertian pajak.....	10
2.1.2. Tinjauan Pajak dari Berbagai Aspek.....	12

2.1.3. Fungsi Pajak.....	13
2.1.4. Perlawanan Terhadap pajak.....	14
2.2.Reformasi Perpajakan Indonesia.....	15
2.3.Pelayanan Pajak.....	19
2.3.1. Pengertian pelayanan.....	19
2.3.2. Pelayanan Pajak sebagai Pelayanan Publik.....	20
2.3.3. Fungsi Pelayanan oleh <i>Account Representative</i>	24
2.4. Pengawasan.....	26
2.4.1. Pengertian Pengawasan.....	26
2.4.2. Fungsi Pengawasan oleh <i>Account Representative</i>	28
2.5. <i>Account Representative</i>	32
2.5.1. Istilah <i>Account Representative</i>	32
2.5.2. Peranan <i>Account Representative</i> di Direktorat Jendral Pajak.....	32
2.6. Konsep Kepatuhan Wajib Pajak.....	42
2.6.1. Pengertian Kepatuhan.....	42
2.6.2. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.....	43
2.6.3. Kriteria Wajib Pajak Patuh.....	47
2.7. Wajib Pajak.....	48
2.7.1. Pengertian Wajib Pajak.....	48
2.7.2. Hak dan Kewajiban Wajib Pajak.....	49
2.8. Kerangka Pemikiran.....	53

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....	59
3.1. Objek penelitian.....	59
3.2. Metode Penelitian.....	59
3.2.1. Operasional Variabel.....	60
3.2.2. Jenis Data.....	64
3.2.3. Teknik Pengumpulan data.....	65
3.2.4. Populasi dan Sampel.....	66
3.2.5. Instrument Penelitian.....	68
3.2.5.1 Uji Validitas.....	68
3.2.5.2 Uji Reliabilitas.....	70
3.2.6 Metode Analisis dan Uji Hipotesis.....	71
3.2.6.1 Pengklasifikasian Data.....	71
3.2.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	72
3.2.6.3 Pengujian Hipotesis.....	76
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 80
4.1. Hasil Penelitian.....	80
4.1.1 Sejarah Singkat KPP Pratama Bojonagara.....	80
4.1.1.1 Visi dan Misi KPP Pratama Bojonagara.....	82
4.1.1.2 Struktur Organisasi KPP Pratama Bojonagara.....	83
4.1.2 Gambaran Umum Responden.....	88
4.1.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	88

4.1.3.1 Uji Validitas.....	88
4.1.3.2 Uji reliabilitas.....	91
4.1.4 Analisis Deskriptif Data Responden.....	92
4.1.5 Analisis Deskriptif Data Penelitian.....	93
4.1.5.1 Variabel Pelayanan.....	93
4.1.5.2 Variabel Pengawasan.....	106
4.1.5.3 Variabel Kepatuhan.....	116
4.1.6 Analisis pengaruh Pelayanan, Pengawasan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	126
4.1.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	126
4.1.6.1.1 Uji Normalitas.....	126
4.1.6.1.2 Uji Multikolinieritas.....	127
4.1.6.1.3 Uji Heteroskedastisitas.....	128
4.1.7 Analisis Pengaruh Pelayanan dan Pengawasan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	131
4.1.7.1 Analisis Persamaan Regresi Linier Berganda.....	131
4.1.7.2 Analisis Korelasi Ganda.....	132
4.1.7.3 Koefisien Determinasi.....	133
4.1.7.3.1 Uji Hipotesis Simultan (Uji F).....	135
4.1.7.3.2 Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t).....	136
4.2 Pembahasan.....	139

BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	148
5.1 Simpulan.....	148
5.2 Saran.....	149
DAFTAR PUSTAKA.....	152
LAMPIRAN.....	153

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Pemikiran.....	56
Gambar 2 Struktur Organisasi.....	81

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel IOperasionalisasi Variabel Pelayanan, Pengawasan dan Kepatuhan.....	59
Tabel III Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r.....	73
Tabel III Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel X_1 (Pelayanan).....	86
Tabel IV Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel X_2 (Pengawasan).....	86
Tabel V Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepatuhan).....	87
Tabel VI Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	88
Tabel VII Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Usaha.....	89
Tabel VIII Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	89
Tabel IX Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan.....	89
Tabel X Hasil Jawaban Responden Mengenai Variabel Pelayanan (X_1).....	90
Tabel XI Tingkat variabel X_1	90
Tabel XII Skor Pembobotan variabel X_1	91
Tabel XIII Skor Pembobotan Terendah variabel X_1	92
Tabel XIV Jawaban Kuesioner Pertanyaan no.1 Variabel X_1	93
Tabel XV Jawaban Kuesioner Pertanyaan no.2 Variabel X_1	93
Tabel XVI Jawaban Kuesioner Pertanyaan no.3 Variabel X_1	94
Tabel XVII Jawaban Kuesioner Pertanyaan no.4 Variabel X_1	95
Tabel XVIII Jawaban Kuesioner Pertanyaan no.5 Variabel X_1	95
Tabel XIX Jawaban Kuesioner Pertanyaan no.6 Variabel X_1	96
Tabel XX Jawaban Kuesioner Pertanyaan no.7 Variabel X_1	96

Tabel XXI Jawaban Kuesioner Pertanyaan no.8 Variabel X1.....	97
Tabel XXII Jawaban Kuesioner Pertanyaan no.9 Variabel X1.....	97
Tabel XXIII Jawaban Kuesioner Pertanyaan no.10 Variabel X1.....	98
Tabel XXIV Jawaban Kuesioner Pertanyaan no.11 Variabel X1.....	99
Tabel XXV Jawaban Kuesioner Pertanyaan no.12 Variabel X1.....	99
Tabel XXVI Jawaban Kuesioner Pertanyaan no.13 Variabel X1.....	100
Tabel XXVII Jawaban Kuesioner Pertanyaan no.14 Variabel X1.....	101
Tabel XXVIII Jawaban Kuesioner Pertanyaan no.15 Variabel X1.....	101
Tabel XXIX Hasil Jawaban Responden Mengenai Variabel Pengawasan (X_2)...	102
Tabel XXX Tingkat variabel X_2	103
Tabel XXXI Skor Pembobotan variabel X_2	103
Tabel XXXII Skor Pembobotan Terendah variabel X_2	104
Tabel XXXIII Jawaban Kuesioner Pertanyaan no.1 Variabel X_2	105
Tabel XXXIV Jawaban Kuesioner Pertanyaan no.2 Variabel X_2	105
Tabel XXXV Jawaban Kuesioner Pertanyaan no.3 Variabel X_2	106
Tabel XXXVI Jawaban Kuesioner Pertanyaan no.4 Variabel X_2	107
Tabel XXXVII Jawaban Kuesioner Pertanyaan no.5 Variabel X_2	107
Tabel XXXVIII Jawaban Kuesioner Pertanyaan no.6 Variabel X_2	108
Tabel XXXIX Jawaban Kuesioner Pertanyaan no.7 Variabel X_2	109
Tabel XL Jawaban Kuesioner Pertanyaan no.8 Variabel X_2	109
Tabel XLI Jawaban Kuesioner Pertanyaan no.9 Variabel X_2	110
Tabel XLII Jawaban Kuesioner Pertanyaan no.10 Variabel X_2	111

Tabel XLIII Hasil Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepatuhan (Y).....	112
Tabel XLIV tingkat variabel Y.....	112
Tabel XLV Skor Pembobotan Variabel Kepatuhan Y.....	113
Tabel XLVI Skor Pembobotan Terendah variabel Y.....	113
Tabel XLVII Jawaban Kuesioner Pertanyaan no.1 Variabel Y.....	114
Tabel XLVIII Jawaban Kuesioner Pertanyaan no.2 Variabel Y.....	115
Tabel XLIX Jawaban Kuesioner Pertanyaan no.3 Variabel Y.....	115
Tabel L Jawaban Kuesioner Pertanyaan no.4 Variabel Y.....	116
Tabel LI Jawaban Kuesioner Pertanyaan no.5 Variabel Y.....	117
Tabel LII Jawaban Kuesioner Pertanyaan no.6 Variabel Y.....	117
Tabel LIII Jawaban Kuesioner Pertanyaan no.7 Variabel Y.....	118
Tabel LIV Jawaban Kuesioner Pertanyaan no.8 Variabel Y.....	118
Tabel LV Jawaban Kuesioner Pertanyaan no.9 Variabel Y.....	119
Tabel LVI Jawaban Kuesioner Pertanyaan no.10 Variabel Y.....	120
Tabel LVII Jawaban Kuesioner Pertanyaan no.11 Variabel Y.....	120
Tabel LVIII Jawaban Kuesioner Pertanyaan no.12 Variabel Y.....	121
Tabel LIX Uji Normalitas.....	122
Tabel LX Uji Multikolinieritas.....	123
Tabel LXI Korelasi rank spearman X_1 dengan residunya.....	124
Tabel LXII Korelasi rank spearman X_2 dengan residunya.....	125
Tabel LXIII Nilai Koefisien Regresi.....	126
Tabel LXIX Koefisien Korelasi dan Taksirannya.....	127

Tabel LXVNilai Koefisien Korelasi Ganda.....	128
Tabel LXVINilai Koefisien Korelasi Ganda.....	129
Tabel LXVIINilai Koefisien Regresi.....	129
Tabel LXVIINilai Jumlah-jumlah Kuadrat (Uji F).....	131
Tabel LXIXNilai Jumlah-jumlah Kuadrat (Uji t).....	132