

ABSTRAK

Kantor Pelayanan Pajak mempunyai tugas membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar melalui pemberian informasi dan penyuluhan mengenai ketentuan perpajakan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan melalui pemberian informasi dan penyuluhan mengenai ketentuan perpajakan dianggap sebagai faktor yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan AR memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.

Metode yang menggunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif dengan analisis regresi sederhana. Data diperoleh melalui penyebaran kuisisioner terhadap 50 responden. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan AR berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bandung Karees.

Kata Kunci: kualitas pelayanan AR, kepatuhan wajib pajak.

ABSTRACT

Tax Service Office has a duty to help tax payer's in fulfilling tax obligation through information and sosialisasi of tax law by Account Representative. Therefore, the quality of tax service through information and sosialisasi of tax law treated as the factor which can influence tax payer's compliance.

The purpose of this research is to know whether Account Representative's service has a significant influence towards tax payer's compliance at KPP Pratama Bandung Karees.

This research uses descriptive method with a simple regression analysis. Data were collected through questionnaires from 50 respondent. The conclusion of this research shows that Account Representative's service has a influence towards tax payer's compliance at KPP Pratama Bandung Karees.

Keywords: Account Representative's service, tax payer's compliance,

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	8

BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Dasar-dasar Perpajakan	9
2.1.1 Pengertian Pajak	9
2.1.2 Fungsi Pajak	12
2.1.3 Sistem Pemungutan Pajak.....	13
2.2 Reformasi Perpajakan Indonesia	15
2.3 Sistem Administrasi Perpajakan Modern	18
2.4 <i>Account Representative</i>	20
2.4.1 Pengertian <i>Account Representative</i>	20
2.4.2 Peran dan Fungsi <i>Account Representative</i> di Direktorat Jenderal Pajak	21
2.5 Pelayanan Pajak	24

2.5.1	Pengertian Pelayanan	24
2.5.2	Pelayanan Pajak sebagai Pelayanan Publik	25
2.5.3	Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Modern	31
2.5.4	Fungsi Pelayanan Oleh <i>Account Representative</i>	32
2.6	Konsep Kepatuhan Pajak	34
2.6.1	Pengertian Kepatuhan	34
2.6.2	Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak	35
2.7	Pengertian Wajib Pajak	38
2.8	Rerangka Pemikiran dan Hipotesis	40

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian	43
3.1.1	Sejarah Singkat KPP Pratama Bandung Karees	47
3.1.2	Visi dan Misi KPP Pratama Bandung Karees	47
3.1.3	Struktur organisasi KPP Pratama Bandung Karees	46
3.2	Metode Penelitian	50
3.2.1	Operasional Variabel	50
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data	55
3.2.2.1	Teknik Analisis Data	56
3.2.3	Populasi dan Sampel Penelitian	57
3.2.3.1	Populasi Penelitian	57
3.2.3.2	Sampel Penelitian	58
3.2.4	Pengujian Data	58
3.2.4.1	Uji Validitas	59
3.2.4.2	Uji Reliabilitas	60
3.2.5	Metode Analisis dan Uji Hipotesis	61
3.2.5.1	Pengujian Asumsi Klasik Regresi	61
3.2.5.2	Analisis Regresi Linear dan Analisis Korelasi Sederhana	62
3.2.5.2	Penetapan Hipotesis	66
3.2.6	Penarikan Kesimpulan	67

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Dasar Analisis Penelitian	68
4.2	Deskriptif Frekuensi Penelitian Mengenai Tanggapan Responden	68
4.2.1	Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i>	70
4.2.1.1	Variabel Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i>	70
4.2.2.2	Kepatuhan Wajib Pajak	76
4.3	Analisis dan Hasil Penelitian	80
4.3.1	Uji Validitas	80
4.3.2	Uji Reliabilitas	80
4.3.3	Uji Asumsi Klasik	82
4.3.3.1	Uji Normalitas	82
4.3.3.2	Uji Heterokedastisitas	83
4.3.4	Pengujian Asumsi Regresi	84
4.3.5	Analisis Persamaan Regresi Linier Sederhana	87
4.3.6	Koefisien Determinasi	88
4.4	Hasil Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	89

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1	Simpulan	91
5.2	Saran	91

DAFTAR PUSTAKA	93
----------------------	----

LAMPIRAN	91
----------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Rerangka Pemikiran	42
Gambar 2	Struktur Organisasi KPP Pratama Bandung Karees	49

DAFTAR TABEL

Tabel I	Indikator Variabel Dependen dan Independen	54
Tabel II	Skala Likert.....	55
Tabel III	Pemberian Kode/Kategori	57
Tabel IV	Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r.....	66
Tabel V	Tanggapan Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i>	71
Tabel VI	Tanggapan Responden Berdasarkan Kepatuhan Wajib Pajak.....	77
Tabel VII	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	81
Tabel VIII	Hasil Uji Normalitas Data	82
Tabel IX	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	83
Tabel X	Hasil Analisis Korelasi <i>Product Moment</i>	85
Tabel XI	Koefisien Korelasi dan Taksirannya.....	87
Tabel XII	Koefisien Determinasi	89

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Daftar t_{tabel}	95
Lampiran B	Laporan Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas	100
Lampiran C	Kuisisioner	105