

Influence of Account Representative (AR) Quality Service to Compliance of Individual Taxpayer (KPP Pratama Bandung Karees)

Maria Tri Agnesia F

ABSTRACT

Tax is one of the resources that support the country's foreign exchange, therefore, tax compliance is very important to increase tax revenues. The objective of this research was to know influence Account Representative (AR) quality service to taxpayer compliance. Quality of service is measured based on tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy responder. The data obtained in the form of primary data derived from the deployment of 110 questionnaires to 110 individual taxpayer in KPP Pratama Bandung Karees by researchers using Random Sampling method with slovin formula. The research data were then tested by multiple linear regression using SPSS for Windows ver.16.0.

Analysis result of regression model indicates simultaneously condition, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy variables have a significant influence to compliance of taxpayer. While partially regression model I indicate that tangibles, reliability, assurance, and responsiveness variables don't have significant effect to taxpayer compliance, and only empathy variable have a significant influence to taxpayer compliance. This means that tax compliance is affected by account representative quality service, especially empathy.

Keyword : *Account Representative (AR), service quality, individual taxpayer compliance, influence of Account Representative quality service.*

Pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (KPP Pratama Bandung Karees)

Maria Tri Agnesia F

ABSTRAK

Pajak merupakan salah satu sumber daya yang mendukung devisa negara , karena itu kepatuhan pajak sangat penting untuk meningkatkan pajak tujuan revenues. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kualitas pelayanan diukur berdasarkan bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati responden. Data yang diperoleh yaitu bentuk data primer yang berasal dari penyebaran 110 kuesioner kepada 110 wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Karees, menggunakan metode Random Sampling dengan rumus Slovin . Data penelitian kemudian diuji dengan regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS versi.16.0.

Hasil analisis model regresi menunjukkan secara simultan bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan secara parsial variabel bukti fisik, keandalan , ketanggapan , dan jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, hanya variabel empati yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak . Hal ini berarti bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan *account representative* terutama dimensi empati.

Keyword : *Account Representative* (AR), kualitas pelayanan, kepatuhan wajib pajak orang pribadi, pengaruh kualitas pelayanan *Account Representative*.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
 BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN	
HIPOTESIS.....	9
2.1 Kajian Pustaka.....	9
2.1.1 Pengertian Pajak.....	9
2.1.2 Fungsi Pajak.....	10
2.1.3 Asas-asas Pemungutan Pajak.....	11
2.1.4 Teori-teori yang Mendukung Pemungutan Pajak.....	12
2.1.5 Pengertian Wajib Pajak.....	13
2.1.6 Kewajiban Wajib Pajak.....	13
2.1.7 Hak-hak Wajib Pajak.....	15
2.1.8 Kepatuhan Wajib Pajak.....	16
2.1.9 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.....	19
2.1.10 <i>Theory Of Planned Behavior</i>	20

2.1.11 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	22
2.1.12 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	23
2.1.13 <i>Account Representative</i>	26
2.2 Kerangka Pemikiran.....	29
2.3 Hipotesis Penelitian.....	29
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 31
3.1 Objek Penelitian.....	31
3.1.1 Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) BandungKarees.....	31
3.1.2 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas.....	36
3.1.3 Visi dan Misi.....	42
3.2 Metode Penelitian.....	43
3.2.1 Jenis Penelitian.....	43
3.2.2 Variabel Penelitian.....	43
3.2.2.1 Variabel Independen.....	43
3.2.2.2 Variabel Dependen.....	44
3.2.3 Populasi dan Sampel.....	46
3.2.3.1 Populasi.....	46
3.2.3.2 Sampel.....	47
3.2.4 Jenis dan Sumber Data.....	48
3.2.4.1 Jenis Data.....	48
3.2.4.2 Sumber Data.....	48
3.3 Metode Analisis Data.....	49
3.3.1 Uji Validitas.....	50
3.3.2 Uji Reliabilitas.....	50
3.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	50
3.3.4 Analisis Regresi.....	53
3.3.5 Pengujian Hipotesis.....	53
3.3.5.1 Uji Signifikan Parsial (Uji-t).....	55
3.3.5.2 Uji Signifikan Simultan (Uji-F).....	55
3.3.5.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	56
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 57

4.1 Hasil Penelitian.....	57
4.1.1 Analisis Deskriptif Penelitian.....	57
4.2 Pengolahan Data Penelitian.....	59
4.2.1 Hasil Analisis Uji Validitas.....	59
4.2.2 Hasil Analisis Uji Reliabilitas.....	60
4.2.3 Hasil Analisis Uji Asumsi Klasik.....	61
4.2.4 Hasil Analisis Regresi.....	64
4.3 Pengujian Hipotesis	
4.3.1 Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji-t).....	65
4.3.2 Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji-F).....	66
4.3.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	67
4.4 Data Deskriptif.....	68
4.5 Pembahasan.....	75
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	77
5.2 Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN.....	82

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Theory of Planned Behavior.....	21
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 3.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Bandung Karees.....	37

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I	Realisasi Penerimaan Negara 2009-2013..... 2
Tabel II	Operasional Variabel Penelitian..... 45
Tabel III	Gambaran Umum Responden..... 58
Tabel IV	Uji Validitas Variabel X..... 59
Tabel V	Uji Validitas Variabel Y..... 60
Tabel VI	Uji Reliabilitas Variabel X..... 60
Tabel VII	Uji Reliabilitas Variabel Y..... 61
Tabel VIII	Hasil Uji Normalitas..... 61
Tabel IX	Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan uji Glejser..... 62
Tabel X	Hasil Uji Multikolinearitas..... 63
Tabel XI	Hasil Analisis Regresi..... 64
Tabel XII	Uji Statistik F..... 67
Tabel XIII	Hasil Uji Koefisien Determinasi..... 68
Tabel XIV	Hasil Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i> di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Karees..... 69
Tabel XV	Hasil Jawaban Responden Mengenai Peranan <i>Account Representative</i> dalam Mewujudkan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Karees..... 70

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A	Kuesioner Penelitian..... 82
B	Hasil Input Kuesioner..... 89
C	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas..... 89
D	Hasil Uji Regresi..... 94
E	Surat Riset.....