

ABSTRACT

This study aims to examine the impact of service quality on satisfaction and account representative individual taxpayer compliance (case study in Bandung Karees Tax Office). Data collection techniques used in this research is a field of research using questionnaires distributed to 100 respondents. Data collected were tested using simple regression testing tool. Simple regression was used to identify the quality of services account representative who allegedly affect the satisfaction and costumer taxpayer compliance. The results of the study showed that the quality of the service account representative effect on satisfaction and costumer taxpayer compliance.

Keywords: account representative service quality, costumer taxpayer satisfaction, and costumer taxpayer compliance

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan *account representative* terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi (studi kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Bandung Karees). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan penelitian lapangan berupa kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden. Data yang terkumpul diuji menggunakan alat uji regresi sederhana. Regresi sederhana digunakan untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan *account representative* yang diduga berpengaruh terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *account representative* berpengaruh terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata kunci : kualitas pelayanan *account representative*, kepuasan wajib pajak orang pribadi, dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4

**BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN
PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

2.1 Kajian Pustaka.....	6
2.1.1 Pengertian Pajak.....	6
2.1.2 Fungsi Pajak.....	8
2.1.3 Pengelompokan Pajak.....	9
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.5 <i>Account Representative</i>	11
2.1.5.1 Pengertian <i>Account Representative</i>	11
2.1.5.2 Peranan dan Fungsi <i>Account Representative</i> di DJP....	14
2.1.6 Kepuasan Wajib Pajak.....	15
2.1.6.1 Pengertian Kepuasan	15
2.1.6.2 Faktor-faktor Kepuasan	16
2.1.6.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.7 Kepatuhan Wajib Pajak.....	18
2.1.7.1 Pengertian Kepatuhan.....	18
2.1.7.2 Faktor-Faktor Kepatuhan Wajib Pajak.....	20
2.1.7.3 Pengukuran Kepatuhan Wajib Pajak	23

2.1.8 Wajib Pajak Orang pribadi	24
2.1.9 Kantor Pelayanan Pajak.....	24
2.1.10 Penelitian Terdahulu	25
2.2 Rerangka Pemikiran.....	27
2.3 Pengembangan Hipotesis	28

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	29
3.2 Jenis Penelitian.....	29
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	30
3.3.1 Populasi	30
3.3.2 Sampel	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	31
3.6 Variabel Operasional	31
3.7 Pengukuran Variabel Penelitian.....	34
3.8 Pengujian Data	35
3.9 Metode Analisis Data.....	36
3.9.1 Uji Asumsi Klasik	36

3.9.2 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	38
3.10 Penetapan Tingkat Signifikansi	38
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	39
4.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	39
4.1.1.1 Uji Validitas	39
4.1.1.2 Uji Reliabilitas	42
4.1.2 Analisis Data	43
4.1.2.1 Uji Asumsi Klasik.....	43
4.1.2.1.1 Uji Normalitas.....	44
4.1.2.1.2 Uji Heterokedastisitas	45
4.1.2.2 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan AR (X) terhadap Kepuasan (Y ₁).....	48
4.1.2.2.1 Analisis Koefisien Korelasi	48
4.1.2.2.2 Analisis Persamaan Regresi Linier Sederhana.	49
4.1.2.2.3 Pengujian Hipotesis.....	50
4.1.2.2.4 Analisis Koefisien Determinasi	52

4.1.2.3 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan AR (X) terhadap Kepatuhan (Y ₂)	53
4.1.2.3.1 Analisis Koefisien Korelasi	53
4.1.2.3.2 Analisis Persamaan Regresi Linier Sederhana.	54
4.1.2.3.3 Pengujian Hipotesis.....	55
4.1.2.3.4 Analisis Koefisien Determinasi	57
4.2 Pembahasan.....	58
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	60
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURRICULUM VITAE</i>)	

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 1	Modifikasi <i>Tax Compliance</i> model Fisher	20
Gambar 2	Rerangka Pemikiran	28
Gambar 3	Hasil Uji Heterokedastisitas Y_1	46
Gambar 4	Hasil Uji Heterokedastisitas Y_2	47
Gambar 5	Kurva Uji-t Dua Pihak	52
Gambar 6	Kurva Uji-t Dua Pihak	57

DAFTAR TABEL

	Halaman	
Tabel 1.1	Data pelaporan SPT tahunan periode 2011-2012	1
Tabel 3.1	Variabel operasional penelitian	33
Tabel 3.2	Klasifikasi nilai untuk setiap pernyataan	35
Tabel 3.3	Kriteria koefisien reliabilitas	36
Tabel 4.1	Uji validitas variabel X (kulaitas pelayanan AR)	40
Tabel 4.2	Uji validitas variabel Y_1 (kepuasan wajib pajak)	41
Tabel 4.3	Uji validitas variabel Y_2 (kepatuhan wajib pajak)	42
Tabel 4.4	Uji reliabilitas	43
Tabel 4.5	Hasil uji normalitas model pertama	44
Tabel 4.6	Hasil uji normalitas model kedua	45
Tabel 4.7	Analisis korelasi <i>Product Moment</i>	48
Tabel 4.8	Koefisien korelasi dan taksirannya	49
Tabel 4.9	Nilai koefisien regresi	50
Tabel 4.10	Analisis Korelasi <i>Product Moment</i>	53
Tabel 4.11	Koefisien Korelasi dan Taksirannya	54
Tabel 4.12	Nilai Koefisien Regresi	55

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Surat Persetujuan Penelitian	63
Lampiran B Kuesioner Penelitian	64
Lampiran C Hasil Input Data	66
Lampiran D Hasil Output SPSS	70