

ABSTRACT

This study aims to determine the influence on the reformation of tax administration to taxation services quality and tax compliance. The populations of this research are Taxpayers who are active in the Karees Tax Office Primary Bandung, with samples of 40 respondents. Analysis method used in this study is descriptive analytical method. Whereas, the data collection is done by distributing questionnaires at the Karees Tax Office Primary Bandung. Hypothesis testing is performed using simple regression and correlation analysis. The results of this study indicate that at significant level of 5%, the reformation of tax administration has a significant effect on the tax services quality and tax compliance with positive direction. This suggests that the better implementation in reformation of tax administration, the better the tax services quality and tax compliance.

Keywords: tax administration reform, quality tax services, tax compliance.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh reformasi administrasi perpajakan terhadap kualitas pelayanan perpajakan dan kepatuhan Wajib Pajak. Populasi dari penelitian ini adalah Wajib Pajak aktif yang berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees, dengan sampel sebanyak 40 reponden. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analitis. Sedangkan, pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi dan korelasi sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada tingkat signifikan 5 % reformasi administrasi perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan perpajakan dan kepatuhan Wajib Pajak dengan arah yang positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik implementasi reformasi administrasi perpajakan, semakin baik pula kualitas pelayanan dan kepatuhan Wajib Pajak.

Kata kunci : Reformasi administrasi perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan, kepatuhan Wajib Pajak.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Manfaat dan Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian	5
 BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN	
PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Dasar – dasar Perpajakan.....	7
2.1.1 Definisi	7

2.1.2	Fungsi Pajak	8
2.1.3	Asas – asas Pemungutan Pajak	10
2.1.4	Jenis Pajak	11
2.1.5	Sistem Pemungutan Pajak	15
2.2	Konsep Reformasi Administrasi Perpajakan	17
2.2.1	Pengertian Administrasi.....	17
2.2.2	Pengertian Administrasi Perpajakan.....	20
2.2.3	Reformasi Perpajakan.....	22
2.2.4	Reformasi Administrasi Perpajakan	23
2.3	Pelayanan	25
2.3.1	Pelayanan Publik	25
2.3.2	Standar Pelayanan Publik	26
2.3.3	Dimensi Kualitas Pelayanan	27
2.3.4	Strategi Pelayanan Direktorat Jenderal Pajak.....	29
2.4	Kepatuhan Wajib Pajak	31
2.4.1	Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan WP.....	33
2.5	Kerangka Pemikiran	34
2.6	Pengembangan Hipotesis.....	36

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian	37
3.2	Metode Penelitian	37
3.2.1	Operasional Variabel	38
3.2.2	Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	41

3.2.2.1	Jenis Data.....	41
3.2.2.2	Sumber Data	41
3.2.2.3	Teknik Pengumpulan Data	42
3.2.3	Populasi dan Sampel.....	43
3.2.3.1	Populasi Penelitian	43
3.2.3.2	Sampel Penelitian	44
3.2.3.3	Pengambilan Sampel	44
3.2.3.4	Unit Analisis	44
3.2.4	Pengujian Instrumen	45
3.2.4.1	Uji Validitas.....	45
3.2.4.2	Uji Reliabilitas.....	46
3.2.5	Pengujian Persamaan Regresi Asumsi Klasik	48
3.2.6	Analisis Regresi dan Korelasi Sederhana.....	49
3.2.7	Uji Hipotesis (Uji t)	52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Analisis Statistik Deskriptif Profil Responden.....	54
4.1.1	Jenis Kelamin	54
4.1.2	Usia	55
4.1.3	Pendidikan Terakhir	56
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	57
4.2.1	Uji Validitas.....	57
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	59
4.3	Pengaruh Reformasi Administrasi Terhadap Kualitas Pelayanan ..	60

4.3.1	Uji Asumsi Klasik	60
4.3.1.1	Uji Normalitas Data.....	60
4.3.1.2	Uji Heterokedastisitas.....	61
4.3.2	Analisis Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i>	63
4.3.3	Analisis Persamaan Regresi Sederhana.....	64
4.3.4	Analisis Koefisien Determinasi	65
4.3.5	Pengujian Hipotesis (Uji t)	66
4.4	Pengaruh Reformasi Administrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	68
4.4.1	Uji Asumsi Klasik	68
4.4.1.1	Uji Normalitas Data.....	68
4.4.1.2	Uji Heterokedastisitas.....	69
4.4.2	Analisis Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i>	71
4.4.3	Analisis Persamaan Regresi Sederhana.....	72
4.4.4	Analisis Koefisien Determinasi	73
4.4.5	Pengujian Hipotesis (Uji t)	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan.....	77
5.2	Saran	77
DAFTAR PUSTAKA		78
LAMPIRAN.....		80
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (CURRICULUM VITAE).....		94

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 4.1 Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Gambar 4.2 Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Usia	56
Gambar 4.3 Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Pendidikan	57
Gambar 4.4 Kurva Uji-t Dua Pihak.....	63
Gambar 4.5 Kurva Uji-t Dua Pihak.....	68
Gambar 4.6 Kurva Uji-t Dua Pihak.....	71
Gambar 4.7 Kurva Uji-t Dua Pihak.....	75

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Operasional Variable.....	40
Tabel 3.2 Derajat Hubungan Antar Variabel.....	51
Tabel 4.1 Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.2 Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 4.3 Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
Tabel 4.4 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Reformasi Administrasi...	58
Tabel 4.5 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	58
Tabel 4.6 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak ...	59
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian.....	60
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas.....	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Heterokedastisitas	62
Tabel 4.10 Hasil Uji Korelasi <i>Product Moment</i>	64
Tabel 4.11 Hasil Persamaan Regresi Linier	64
Tabel 4.12 Hasil Uji Determinasi.....	66
Tabel 4.13 Hasil Uji Hipotesis	67
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas.....	69
Tabel 4.15 Hasil Uji Heterokedastisitas	70
Tabel 4.16 Hasil Uji Korelasi <i>Product Moment</i>	72
Tabel 4.17 Hasil Persamaan Regresi Linier	72
Tabel 4.18 Hasil Uji Determinasi.....	74
Tabel 4.19 Hasil Uji Hipotesis	75

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Kuesioner	80
Lampiran B Uji Validitas dan Reliabilitas	85
Lampiran C Output Regresi Variabel Reformasi Administrasi Perpajakan (X) terhadap Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y_1).....	88
Lampiran D Output Regresi Variabel Reformasi Administrasi Perpajakan (X) terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan (Y_2).....	91