

ABSTRACT

One of the implementation of tax modernization is fixing tax service quality. The good service is one of those factors that encourage the compliance of personal taxpayer. The compliance of personal taxpayer is expected to increase tax revenue. The purpose of this research is to know the influence of tax service quality on personal taxpayer's compliance. This research use survey research method. Data are analyzed by simple linear regression method. The result shows that tax service quality have significant influence on personal taxpayer compliance.

Key words: Tax Service Quality dan The Compliance of Personal Taxpayer.

ABSTRAK

Salah satu penerapan konsep modernisasi perpajakan adalah memperbaiki kualitas pelayanan pajak di Kantor Pelayanan Pajak. Pelayanan pajak yang baik menjadi salah satu faktor yang mendorong kepatuhan para wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi diharapkan mampu meningkatkan penerimaan pajak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian survei. Data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRACT.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	8
2.1 Kajian Pustaka	8

2.1.1	Dasar-Dasar Perpajakan	8
2.1.1.1	Pengertian Pajak.....	8
2.1.1.2	Ciri-Ciri Pajak.....	10
2.1.1.3	Fungsi Pajak.....	10
2.1.1.4	Jenis Pajak.....	11
2.1.1.5	Teori Pemungutan dan Tata Cara Pemungutan Pajak.....	13
2.1.1.6	Sistem Pemungutan Pajak.....	16
2.1.1.7	Asas Pemungutan Pajak.....	17
2.1.1.8	Timbulnya Utang Pajak.....	18
2.1.1.9	Tarif Pajak.....	19
2.1.2	Reformasi Perpajakan di Indonesia	20
2.1.2.1	Modernisasi Perpajakan.....	22
2.1.3	Kualitas Pelayanan Pajak.....	23
2.1.3.1	Pengertian Kualitas.....	23
2.1.3.2	Pengertian Pelayanan.....	25
2.1.3.3	Pelayanan Pajak sebagai Pelayanan Publik.....	26
2.1.4	Kepatuhan Wajib Pajak	31
2.1.4.1	Pengertian Kepatuhan.....	31
2.1.4.2	Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.....	31

2.1.5	Kantor Pelayanan Pajak (KPP).....	33
2.1.5.1	Pengertian Kantor Pelayanan Pajak (KPP).....	33
2.1.5.2	Fungsi Kantor Pelayanan Pajak (KPP).....	34
2.2	Kerangka Pemikiran	35
2.3	Pengembangan Hipotesis.....	37
BAB III	METODE PENELITIAN.....	38
3.1	Objek Penelitian.....	38
3.1.1	Sejarah Singkat KPP Pratama Bandung Karees	38
3.1.2	Uraian Tugas Pada KPP Pratama Bandung Karees.....	41
3.1.3	Wilayah Kerja Kantor Pajak Pratama Bandung Karees ..	43
3.1.3	Struktur Organisasi KPP Pratama Bandung Karees	45
3.2	Metode Penelitian	47
3.3	Operasionalisasi Variabel	47
3.4	Populasi dan Sampel.....	48
3.5	Teknik Pengumpulan Data	48
3.6	Teknik Pengolahan Data.....	49
3.7	Instrumen Penelitian	50
3.7.1	Uji Validitas.....	50
3.7.2	Uji Reliabilitas	51
3.8	Uji Asumsi Klasik.....	51

3.8.1	Uji Normalitas	51
3.9	Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	52
3.9.1	Metode Analisis.....	52
3.9.1.1	Analisis Regresi.....	52
3.9.1.2	Koefisien Determinasi.....	52
3.9.2	Pengujian Hipotesis	53
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1	Hasil Pengujian Data	54
4.2	Pembahasan	54
4.2.1	Instrumen Penelitian	54
4.2.1.1	Uji Validitas.....	54
4.2.1.2	Uji Reliabilitas.....	56
4.2.2	Uji Asumsi Klasik	57
4.2.2.1	Uji Normalitas.....	57
4.2.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	59
4.2.3.1	Analisis Persamaan Regresi Linear Sederhana..	59
4.2.3.2	Analisis Koefisien Determinasi.....	60
4.2.3.3	Pengujian Hipotesis.....	61
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	63

5.1	Simpulan	63
5.2	Keterbatasan Penelitian	63
5.3	Saran	64
DAFTAR PUSTAKA		65
LAMPIRAN.....		67
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 2	Struktur Organisasi KPP Pratama Bandung Karees.....	46

DAFTAR TABEL

Tabel I	Penerimaan Negara Tahun 2009-2012.....	2
Tabel II	Tarif Pajak.....	19
Tabel III	Kode/Kategori Jawaban Kuesioner.....	50
Tabel IV	Uji Validitas Variabel X.....	55
Tabel V	Uji Validitas Variabel Y.....	55
Tabel VI	Uji Reliabilitas Variabel X.....	56
Tabel VII	Uji Reliabilitas Variabel X.....	57
Tabel VIII	Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov Test.....	58
Tabel IX	Uji Regresi Linear Sederhana.....	59
Tabel X	Koefisien Determinasi Variabel X dan Y.....	60
Tabel XI	Uji Hipotesis.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Kuesioner Penelitian.....	68
Lampiran B	Data Input dan Output.....	71
Lampiran C	Surat Ijin Penelitian.....	78
Lampiran D	Surat Pernyataan Penelitian.....	79