

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kinerja *Account Representative* dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas)”. Penelitian skripsi ini sebagai salah satu syarat kelulusan program strata satu pada Program Studi Akuntansi Institut Manajemen Telkom Bandung.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hiro Tugiman, Akt., QIA selaku Ketua Prodi Akuntansi, Sekolah Administrasi Bisnis dan Keuangan, Institut Manajemen Telkom.
2. Bapak Dudi Pratomo, SET., M.Ak. selaku pembimbing, yang telah memberikan bimbingan, ilmu, dan masukan sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.
3. Ibu Yane Devi Anna, SE., M.Si., Ak. dan Bapak Muhamad Muslih, SE. selaku penguji yang telah memberikan ilmu dan masukan tambahan sehingga penulis dapat menyempurnakan penyusunan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen pengajar, civitas, dan administrasi di Institut Manajemen Telkom atas arahan dan bantuan yang telah diberikan kepada peneliti.
5. Kedua orang tua, Widhy Prasetyo dan Yani Nurhaeni, S.Pd, M.Ag yang selalu memberikan doa, semangat, dan motivasi baik secara moral maupun material selama penyusunan skripsi ini.

6. Kedua adik, Baika Alaunanisa dan Shera Afidatunisa yang selalu memberikan doa, semangat, dan motivasi baik secara moral maupun material selama penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh keluarga besar yang selalu mendukung dan memberikan motivasi kepada peneliti.
8. Semua rekan-rekan Institut Manajemen Telkom, akuntansi angkatan 2009, khususnya akuntansi D angkatan 2009, Annisa dan Desyana, serta semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu, terima kasih atas bantuannya baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap proses penyusunan skripsi ini.
9. Muhammad Miftach Fakhri yang selalu setia menemani peneliti dan telah membantu dan memberikan saran sampai laporan ini terselesaikan.
10. Semua pihak dengan tidak mengurangi rasa hormat tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan semangat dalam menyelesaikan laporan magang ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu peneliti memohon maaf jika terdapat banyak kesalahan dan kekurangan. Kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan peneliti agar skripsi ini bisa menjadi lebih baik dan bermanfaat bagi semua pihak.

Bandung, 23 April 2013

Peneliti,

Della Fadhilatunisa

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	1
1.1.1 Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas	2
1.1.2 Stuktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas	3
1.1.3 Aktivitas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas	3
1.2 LATAR BELAKANG PENELITIAN	5
1.3 PERUMUSAN MASALAH	14
1.4 TUJUAN PENELITIAN	14
1.5 KEGUNAAN PENELITIAN	15
1.5.1 Kegunaan Teoritis	15
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	15
1.6 SISTEMATIKA PENULISAN TUGAS AKHIR	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	17
2.1 TINJAUAN PUSTAKA PENELITIAN	17
2.1.1 Rangkuman Teori	17

2.1.2	Penelitian Terdahulu	35
2.2	KERANGKA PEMIKIRAN	42
2.2.1	Kinerja <i>Account representative</i> dengan Kepatuhan Wajib Pajak	45
2.2.2	Pemeriksaan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak	47
2.3	HIPOTESIS PENELITIAN	49
2.3.1	Secara Parsial	49
2.3.2	Secara Simultan	49
2.4	RUANG LINGKUP PENELITIAN	49
BAB III	METODE PENELITIAN	50
3.1	JENIS PENELITIAN	50
3.2	VARIABEL OPERASIONAL	50
3.2.1	Variabel Independen (Variabel Bebas).....	51
3.2.2	Variabel Dependen (Variabel Terikat)	51
3.2.3	Jenis Skala Pengukuran	57
3.3	TAHAPAN PENELITIAN	58
3.4	POPULASI DAN SAMPEL	59
3.4.1	Populasi	59
3.4.2	Sampel	60
3.5	PENGUMPULAN DATA	62
3.6	UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	62
3.6.1	Uji Validitas	62
3.6.2	Uji Reliabilitas	63
3.7	TEKNIK ANALISIS DATA	64
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	64
3.7.2	Uji Asumsi Klasik	65
3.7.3	Koefisien Determinasi	67
3.7.4	Analisis Regresi Linier Berganda	68

3.8	PENGUJIAN HIPOTESIS	69
3.8.1	Pengujian secara parsial (Uji T)	69
3.8.2	Pengujian secara simultan (Uji F)	70
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		72
4.1	KARAKTERISTIK RESPONDEN	72
4.1.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	72
4.1.2	Profil Responden Berdasarkan Usia	74
4.1.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	76
4.1.4	Profil Responden Berdasarkan Lama Masa Kerja	78
4.1.5	Profil Responden Berdasarkan Bagian di Perusahaan	79
4.1.6	Profil Responden Berdasarkan Sosialisai dengan Bagian <i>Account Representative</i>	80
4.2	HASIL PENELITIAN	80
4.2.1	Uji Validitas	81
4.2.2	Uji Reliabilitas	86
4.3	ANALISIS DESKRIPTIF	87
4.3.1	Kinerja <i>Account Representative</i> pada KPP Pratama Bandung Cicadas	88
4.3.2	Pembahasan Analisis Deskriptif Kinerja <i>Account Representative</i>	102
4.3.3	Pemeriksaan Pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas	104
4.3.4	Pembahasan Analisis Deskriptif Pemeriksaan Pajak.....	134
4.3.5	Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas	136
4.3.6	Pembahasan Analisis Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak.....	153

4.4	PENGARUH KINERJA <i>ACCOUNT REPRESENTATIVE</i> DAN PEMERIKSAAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP PRATAMA BANDUNG CICADAS	156
4.4.1	Uji Asumsi Klasik	156
4.4.2	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	159
4.4.3	Analisis Regresi	160
4.4.4	Uji Hipotesis	162
4.5	PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	165
4.5.1	Pengaruh Kinerja <i>Account Representative</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	165
4.5.2	Pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	166
4.5.3	Pengaruh Kinerja <i>Account Representative</i> dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	168
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		169
5.1	KESIMPULAN	169
5.2	SARAN	171
5.2.1	Aspek Teoritis	171
5.2.2	Aspek Praktis.....	172
DAFTAR PUSTAKA		173
LAMPIRAN		175

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Wajib Pajak Badan Terdaftar	6
Tabel 1.2	Jumlah Wajib Pajak Badan dalam Mengembalikan SPT	6
Tabel 1.3	Jumlah Wajib Pajak Badan dalam Mengembalikan SPT Tepat Waktu	7
Tabel 2.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu	39
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	52
Tabel 3.2	<i>Scoring</i> untuk Jawaban Kuisioner	58
Tabel 3.3	Kriteria Persentase Tanggapan Responden	65
Tabel 4.1	Uji Validitas Variabel X_1 dan X_2	82
Tabel 4.2	Uji Validitas Variabel Y	85
Tabel 4.3	Uji Reliabilitas	87
Tabel 4.4	Kriteria Skor Jawaban Responden Berdasarkan Persentase Skor Aktual	88
Tabel 4.5	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan Wajib Pajak	89
Tabel 4.6	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Bimbingan/ himbauan/konsultasi teknik perpajakan kepada Wajib Pajak	91
Tabel 4.7	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Penyusunan Profil Wajib Pajak	95
Tabel 4.8	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Menganalisis Kinerja Wajib Pajak, Rekonsiliasi Data Wajib Pajak Dalam Rangka Intensifikasi	98
Tabel 4.9	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Melakukan Evaluasi Hasil Banding Berdasarkan Ketentuan Yang Berlaku	100

Tabel 4.10	Rekapitulasi Persentase Total Skor Tanggapan Responden Mengenai Kinerja <i>Account Representative</i> pada KPP Pratama Bandung Cicadas	102
Tabel 4.11	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Mempelajari Berkas Wajib Pajak/Berkas Data	104
Tabel 4.12	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Menganalisis SPT Dan Laporan Keuangan Wajib Pajak	106
Tabel 4.13	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Mengidentifikasi Masalah	107
Tabel 4.14	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Melakukan Pengenalan Lokasi Wajib Pajak	109
Tabel 4.15	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai menentukan ruang lingkup pemeriksaan	111
Tabel 4.16	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Menyusun Program Pemeriksaan	112
Tabel 4.17	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai menentukan buku-buku dan dokumen yang akan dipinjam	114
Tabel 4.18	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Menyediakan Sarana Pemeriksaan	116
Tabel 4.19	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai memeriksa di tempat Wajib Pajak	117
Tabel 4.20	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Melakukan Penilaian Atas Sistem Pengendalian Intern	119
Tabel 4.21	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai memutakhirkan ruang lingkup dan program pemeriksaan	121
Tabel 4.22	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Melakukan Pemeriksaan Atas Buku-Buku, Catatan-Catatan, Dan Dokumen-Dokumen	122

Tabel 4.23	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Melakukan Konfirmasi Kepada Pihak Ketiga	125
Tabel 4.24	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai memberitahukan hasil pemeriksaan kepada Wajib Pajak	126
Tabel 4.25	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai melakukan sidang penutup	128
Tabel 4.26	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kertas Kerja Pemeriksaan	129
Tabel 4.27	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Laporan Hasil Pemeriksaan	131
Tabel 4.28	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kesimpulan dan Usul Pemeriksaan	132
Tabel 4.29	Rekapitulasi Persentase Total Skor Tanggapan Responden Mengenai Pemeriksaan Pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas	134
Tabel 4.30	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Menyampaikan SPT Tahunan PPh tepat waktu	137
Tabel 4.31	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Menyampaikan SPT Tahunan PPh tepat waktu menurut Waskon	138
Tabel 4.32	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Menyampaikan SPT Tahunan PPh terlambat/lewat waktu (Permohonan Perpanjangan penyampaian SPT)	139
Tabel 4.33	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Menyampaikan SPT Tahunan PPh terlambat/lewat waktu (Permohonan Perpanjangan penyampaian SPT) menurut Waskon.....	141
Tabel 4.34	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Menyampaikan SPT Tahunan PPh Pembetulan	142

Tabel 4.35	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Menyampaikan SPT Tahunan PPh Pembetulan menurut Waskon	143
Tabel 4.36	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Mendaftarkan Diri	144
Tabel 4.37	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Mendaftarkan Diri menurut Waskon.....	145
Tabel 4.38	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Untuk Menyetor Kembali Surat Pemberitahuan	146
Tabel 4.39	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Untuk Menyetor Kembali Surat Pemberitahuan menurut Waskon.....	148
Tabel 4.40	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Dalam Penghitungan Dan Pembayaran Pajak Yang Terutang	149
Tabel 4.41	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Dalam Penghitungan Dan Pembayaran Pajak Yang Terutang menurut Waskon	150
Tabel 4.42	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Dalam Pembayaran Tunggakan	151
Tabel 4.43	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai kepatuhan Dalam pembayaran tunggakan menurut Waskon	152
Tabel 4.44	Rekapitulasi Persentase Total Skor Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas	153
Tabel 4.45	Rekapitulasi Persentase Total Skor Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas menurut Waskon.....	154
Tabel 4.46	Uji Normalitas	156

Tabel 4.47 Uji Multikolinearitas	159
Tabel 4.48 Koefisien Determinasi	160
Tabel 4.49 Koefisien Regresi Berganda	161
Tabel 4.50 Uji Signifikansi Parsial (Uji T).....	163
Tabel 4.51 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	165

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Skema Kerangka Pemikiran	48
Gambar 3.1	Tahapan Penelitian	59
Gambar 4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin WP Badan.....	73
Gambar 4.2	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Bagian Fungsional (Pemeriksa)	73
Gambar 4.3	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin <i>Account Representative</i>	73
Gambar 4.4	Profil Responden Berdasarkan Usia WP Badan	74
Gambar 4.5	Profil Responden Berdasarkan Usia Bagian Fungsional (Pemeriksa)	75
Gambar 4.6	Profil Responden Berdasarkan Usia <i>Account Representative</i>	75
Gambar 4.7	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir WP Badan	76
Gambar 4.8	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Bagian Fungsional (Pemeriksa)	77
Gambar 4.9	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir <i>Account Representative</i>	77
Gambar 4.10	Profil Responden Berdasarkan Lama Masa Kerja Bagian Fungsional (Pemeriksa)	78
Gambar 4.11	Profil Responden Berdasarkan Lama Masa Kerja <i>Account Representative</i>	78
Gambar 4.12	Profil Responden Berdasarkan Bagian di Perusahaan	79
Gambar 4.13	Profil Responden Berdasarkan Sosialisai dengan Bagian <i>Account Representative</i>	80
Gambar 4.14	Uji Heteroskedasitas dengan Scatterplot	158

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Struktur Organisasi	175
Lampiran 2	Tabulasi Data Kuesioner	176
Lampiran 3	Output SPSS	193
Lampiran 4	Lembar Kuesioner	199