

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

**(Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees)**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Bandung Karees yaitu Kantor pelaksana Direktorat Jendral Pajak yang bertugas untuk melaksanakan kegiatan operasional pelayanan perpajakan di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya. Umumnya dalam daerah wewenangnya berdasarkan kebijakan teknis yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jendral Pajak.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah eksplanatori, dimana penelitian bertujuan untuk menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan kasual antara variabel satu dengan yang lain melalui pengujian hipotesis. Teknik pengumpulan data melalui penelitian lapangan menggunakan kuisioner dan penelitian kepustakaan. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, digunakan pengujian statistik, Pengujian statistik yang digunakan adalah perhitungan koefisien korelasi *Rank Spearman*, koefisien determinasi, uji hipotesis dan juga menggunakan aplikasi *SPSS 20.0 for windows* untuk memperkuat perhitungan secara manual.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan pajak pada KPP Pratama Bandung Karees sudah baik, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi kurang baik. Kurang baiknya Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ini disebabkan oleh faktor-faktor lain di luar dari Kualitas Pelayanan Pajak. Maka dari itu KPP Pratama Bandung Karees harus melakukan sosialisasi lebih lanjut mengenai pajak kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Karees.

Kata kunci: Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

# ***EFFECT OF TAX SERVICE QUALITY TO INDIVIDUAL TAX PAYER COMPLIANCE***

***(An Empiric Study on the KPP Pratama Bandung Karees)***

## ***ABSTRACT***

This research was done in KPP Pratama Bandung Karees the Office implementing Directorate General of Taxation which served to implement service operations activities of taxation in the field of Income Tax, Value Added Tax, Tax Luxury Sales, Land and Building Tax, Duty on Land and Building Rights of the acquisition, and Other Indirect Taxes. Generally in the area of authority based on technical policy set by the Directorate General of Taxation.

The method used in this research is explanatory, where research aims to explain the position of the variables studied and the casual relationship between variables with one another through hypothesis testing. Data collection through field research using questionnaires and the research literature. To determine the Effect Of Tax Service Quality To Individual Tax Payer Compliance, used statistical tests, statistical test used was Spearman Rank correlation coefficient calculation, dterminasi coefficient, hypothesis testing and also using SPSS 20.0 for windows to strengthen the calculations manually.

Based on this research, it is known that the implementation of tax service quality on KPP Pratama Bandung Karees already good, Individual Tax Payer Compliance unfavorable. Lack of good Compliance individual tax payer is caused by other factors outside of Quality Tax Service. Therefore KPP Pratama Bandung Karees should socialize more on taxes to individual tax payer compliance in KPP Pratama Bandung Karees.

***Keywords: Tax, Tax Service Quality, Tax Payers Compliance***