

## ABSTRAK

# PENGARUH SIKAP WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK DAN PELAYANAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

(Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama di Kotamadya Bandung)

Peningkatan jumlah Wajib Pajak yang terdaftar tidak diimbangi dengan jumlah peningkatan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan pada tahun 2012 -2016. Hal ini menunjukkan bahwa pada periode tersebut tingkat kepatuhan Wajib Pajak tidak selalu mengalami peningkatan melainkan terjadi fluktuatif.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sikap yang didasari keyakinan- keyakinan perilaku (*behavioral beliefs*) Wajib Pajak menurut *Theory Planned of Behavior*, penerapan sanksi pajak dan pelayanan *Account Representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode survey menggunakan kuesioner sebagai instrumennya. Responden dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama di Kotamadya Bandung. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS 20.0 for Windows.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap Wajib Pajak, sanksi pajak, dan pelayanan *Account Representative* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

**Kata Kunci:** Keyakinan Perilaku, Sikap Wajib Pajak, *Theory Planned of Behavior*, Sanksi Pajak, Pelayanan *Account Representative*, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

## **ABSTRACT**

### ***THE EFFECT OF TAXPAYER ATTITUDES, TAX SANCTIONS, AND ACCOUNT REPRESENTATIVE SERVICES ON PERSONAL TAX COMPLIANCE***

***(Case Study of Individual Taxpayers at Primary KPP in  
the Municipality of Bandung)***

*The increase in the number of registered taxpayers was not offset by the increase in the submission of annual tax returns in 2012-2016. This shows that during this period the level of compliance of taxpayers did not always increase but fluctuated.*

*This study aims to analyze the influence of attitudes based on taxpayer behavioral beliefs according to the Planned of Behavior Theory, tax sanctions and Account Representative services to individual taxpayer compliance. The data collection technique is carried out by the survey method using questionnaire as the instrument. Respondents in this study are individual taxpayers registered at the Primary Tax Office in the Municipality of Bandung. Data analysis was performed using multiple linear regression analysis with the help of SPSS 20.0 for Windows.*

*The results showed that taxpayer attitudes, tax sanctions and Account Representative services significantly influence individual taxpayer compliance.*

***Keywords:*** Behavioral Beliefs, Taxpayer Attitudes, Planned of Behavior Theory, Tax Sanctions, Account Representative Services, Individual Taxpayers Compliance