

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

(Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees)

ABSTRAK

Kesadaran masyarakat dalam membayar pajak dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satunya persepsi terhadap petugas pajak. Hal ini dapat dibuktikan dengan tingkat kesadaran membayar pajak yang masih rendah. Tujuan penelitian ini untuk mendapatkan bukti empiris mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Metode Penelitian yang digunakan yaitu eksplanatori, dimana penelitian bertujuan untuk menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan kausal antara variabel satu dengan yang lain melalui pengujian hipotesis. Teknik pengumpulan data melalui penelitian lapangan menggunakan kuesioner dan penelitian kepustakaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees sudah baik. Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees dan memiliki hubungan yang kuat. Walaupun kinerja aparat fiskus dinilai telah baik namun perlu diadakan evaluasi kinerja secara rutin agar kinerja aparat fiskus dapat lebih maksimal.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Fiskus, Kepatuhan Wajib Pajak orang Pribadi

EFFECT OF SERVICE QUALITY OF COMPLIANCE TAX AUTHORITIES INDIVIDUAL TAXPAYERS

(Empirical Study on the Tax Office Pratama Bandung Karees)

ABSTRACT

Public awareness in paying taxes is influenced by many factors, one of which is the perception of the tax officials. This can be evidenced by the level of consciousness of paying taxes are still low. The purpose of this study was to obtain empirical evidence regarding the tax authorities Against Influence of Service Quality Compliance individual taxpayer.

The research method used is explanatory, where research aims to clarify the position of the studied variables and the causal relationship between variables with one another through hypothesis testing. The technique of collecting data through field research using questionnaires and the research literature.

The results showed that the quality of service tax authorities and compliance with individual taxpayer on the Tax Office Pratama Bandung Karees already good. Quality of service tax authorities affect the compliance of individual taxpayers at the Tax Office Pratama Bandung Karees and have a strong relationship. Although the tax authorities assessed the performance of the apparatus has been good but it should be a routine performance evaluation for the performance of the apparatus can be a maximum tax authorities.

Keywords: Quality of Service tax authorities, Compliance Individual Taxpayer