

ABSTRAK

Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Bandung.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan survey. Pengumpulan data dilaksanakan dengan studi lapangan melalui kuesioner sebagai alat penelitian yang disebar kepada 100 Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Bandung dengan menggunakan skala ordinal serta studi kepustakaan. Pengujian statistika yang digunakan adalah perhitungan korelasi Pearson, koefisien determinasi, uji hipotesis parsial (uji t) dan menggunakan aplikasi *SPSS 16*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) kualitas pelayanan perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Bandung sudah baik dengan presentase sebesar 80,79 % berada di interval antara 68 % - 84% dan nilai mean skor sebesar 4,04 ; (2) kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Bandung sudah baik dengan presentase sebesar 77,90% berada pada interval antara 68% - 84 % dan nilai mean skor sebesar 3,89 ; (3) terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan perpajakan (X) terhadap kepatuhan wajib pajak(Y) dengan total pengaruh sebesar 20,9% sedangkan 79,1 % sisanya dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

Improving the quality and quantity of services is expected to increase satisfaction to the taxpayer as a customer thus improving compliance in the field of taxation. The purpose of this study to determine the effect of the quality of tax service against compliance of taxpayer in KPP Madya Bandung.

The method that has been used in this research is descriptive and verification method with a survey approach. The data has been collected through field studies by using questionnaires as research tools which is distributed to one hundred registered tax payer in KPP Madya Bandung by using an ordinal scale and library research. The statistic test that has been used is calculation of the Pearson correlation, coefficient of determination, the partial hypothesis test (t test) and using SPSS 16 applications.

The result of this study indicate that: (1) the quality of tax services in KPP Madya Bandung is good with a percentage of 80.79% is in the interval between 68% - 84% and the mean score of 4.04; (2) The taxpayer compliance in KPP Madya Bandung is good with a percentage of 77.90% is in the interval between 68% - 84% and the mean score of 3.89; (3) there is an effect between the variables of the quality of tax service (X) to the compliance of taxpayer (Y) with a total effect of 20.9%, while the remaining 79.1% influenced by another variables which is not research in this study.

Keywords: Quality of Service Tax and Taxpayer Compliance