

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengawasan Yang Dilaksanakan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh secara parsial dan simultan kualitas pelayanan dan pengawasan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega. Faktor-faktor yang diuji dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan pengawasan *account representative* sebagai variabel independen. Sedangkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebagai variabel dependen.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega. Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*, sedangkan untuk menghitung besaran sampel menggunakan rumus Slovin sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 wajib pajak orang pribadi. Sedangkan metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda pada taraf signifikansi sebesar 10%. Program yang digunakan dalam menganalisis data menggunakan *Statistical Package for Social Sciences (SPSS) Ver.23.00*.

Berdasarkan hasil penelitian secara parsial dan simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan pengawasan *account representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega. Sedangkan besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan pengawasan *account representative* dalam memberikan kontribusi pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah sebesar 69,5%.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Pengawasan *Account Representative*, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

***The Influence of Service Quality and Control Carried Out Account
Representative Against Personal Taxpayer Compliance
(Case Study At Tax Office Pratama Bandung Tegallega)***

ABSTRACT

This study aims to determine how the influence of partial and simultaneous service quality and account representative oversight of taxpayer compliance of individuals in the Tax Office Pratama Bandung Tegallega. Factors tested in this research are service quality and account representative supervision as independent variable. While the individual taxpayer compliance as a dependent variable.

The research method used in this research is descriptive and verifikatif method. Population in this research is individual taxpayer registered at Tax Office Pratama Bandung Tegallega. The sampling technique used in this research is non probability sampling technique with purposive sampling technique, whereas to calculate the sample size using Slovin formula so that the number of samples in this study amounted to 100 individual taxpayers. While the method of analysis used in this study is multiple linear regression analysis at the level of significance of 10%. The program used in analyzing data using Statistical Package for Social Sciences (SPSS) Ver.23.00.

Based on the results of research partially and simultaneously showed that the quality of service and account representative supervision significantly influence the taxpayer compliance of individuals in the Tax Office Pratama Bandung Tegallega. While the magnitude of the influence of service quality and account representative supervision in contributing the effect on personal taxpayer compliance is 69.5%.

Keywords: Service Quality and Account Representative Supervision, Personal Taxpayer Compliance.