PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN PAJAK DAN IMPLIKASINYA TERHADAP PENERIMAAN PAJAK

(Survey Pada KPP yang terdaftar di Kanwil Jawa Barat I)

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada 9 Kantor Pelayanan Pajak di Kantor Wilayah Jawa Barat I. Fenomena yang terjadi adalah adanya pengaduan terkait kekecewaan terhadap pelayanan pajak, masih rendahnya rasio kepatuhan di wilayah DJP Jabar I, serta penerimaan pajak yang tidak mencapai target. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepatuhan pajak terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Kantor Wilayah Jawa Barat I.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah 9 KPP Pratama di wilayah Kanwil Jabar I. Responden dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak (WP) Orang Pribadi pada 9 KPP di wilayah Kanwil Jabar I, anggota sampel yang digunakan dalam metode penelitian ini adalah 100 sampel. Uji statistik yang digunakan adalah *Path Analysis*, perhitungan korelasi *Pearson*, koefisien determinasi, uji validitas, uji reliabilitas, dan uji hipotesis dengan bantuan software SPSS 18 sebagai alat bantu analisis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Pajak memiliki hubungan yang kuat dengan arah hubungan positif. Kemudian variabel Kepatuhan Pajak terhadap Penerimaan Pajak memiliki hubungan yang kuat dengan arah hubungan positif. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Pajak dan Implikasinya pada Penerimaan Pajak adalah 60,1%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Pajak, Penerimaan Pajak