ABSTRACT

This research was conducted at the Cianjur Tax Payers Office. The phenomenon that occurs there is still a taxpayerwas confronted with obstacles in the service by tax officials, motivation of people as taxpayers still less to participate in socialization activities taxation giving rise to non compliance whereas the quality of tax service and taxation socialization is influential factor in improving tax compliance. The purpose of this study to determine the effect of service quality tax compliance and socialization of formal taxation individual taxpayers.

The method used in this research are descriptive and quantitative methods. The unit of analysis in this study are at Cianjur Tax Payers Office digital in numbering one Tax Payers Office and 375 tax payer as supporters of the sample. The test statistic used is the calculation of Pearson correlation, multiple regression analysis, determination coefficient, hypothesis test, and also use the help of an application program of SPSS 17.0 for Windows.

The result showed that the quality of tax service at Cianjur Tax Payers Office as a whole is included in the criteria is very good because the service time indicator to obtain a high percentage value. As for socialization variables included in the category of good taxation. Taxpayer compliance variables included in the formal category of very high because the indicatorsof compliance in the registered taxpayer to obtain the percentage of respondents that a large. Quality of care and socialization of individual taxes.Then the impact of simultaneously smaller than the partial. This means that overall in the category low because the remaining percentage is influenced by other factors that are not observed in this study.

Keywords : Quality Tax Service, Socialization of Taxation, Tax Compliance

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur. Fenomena yang terjadi yaitu masih ada Wajib Pajak merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh aparatur perpajakan motivasi masyarakat sebagai Wajib Pajak masih kurang untuk ikut serta dalam kegiatan sosialisasi perpajakan sehingga menimbulkan ketidakpatuhan padahal kualitas pelayanan pajak dan sosialisasi perpajakan adalah faktor yang berpengaruh dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan formal Wajib Pajak orang pribadi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode dekriptif dan verifikatif. Unit analisis dalam penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur yang berjumlah satu Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan 375 Wajib Pajak orang pribadi sebagai sampel pendukung. Pengujian statistik yang digunakan adalah perhitungan korelasi *Pearson*, analisis linier berganda, koefisien determinasi, uji hipotesis, dan juga menggunakan bantuan program *SPSS 17.0 for windows.*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur secara keseluruhan termasuk dalam kriteria baik karena indikator waktu pelayanan memperoleh nilai persentase yang cukup tinggi. Sedangkan untuk variabel sosialisasi perpajakan termasuk dalam kategori baik. Variabel kepatuhan formal Wajib Pajak termasuk dalam kategori sangat tinggi karena indikator kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri memperoleh persentase dari tanggapan responden yang besar. Kualitas pelayanan pajak dan sosialisasi orang pribadi. Kemudian dampak secara simultan lebih kecil daripada secara parsial. Hal ini berarti secara keseluruhan masuk dalam kategori rendah karena sisa persentase dipengaruhi oleh factor lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak