ABSTRAK

ANGKY FEBRIANSYAH, "Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan Perpajakan Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas", Dibawah Bimbingan Prof.Dr.Hj. Umi Narimawati, Dra.,SE.,M.Si

Kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Di KPP Pratama Bandung Cicadas wajib pajak masih sulit dalam melaksanakan prosedur administrasi perpajakannya, masih banyak wajib pajak yang masih belum mengerti mengenai pengetahuan perpajakan karena malas membaca buku panduan, dan kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT masih kurang. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Bandung Cicadas.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif. Unit analisis dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Cicadas berjumlah 398 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *random sampling*. Uji statistik yang digunakan adalah perhitungan korelasi *Person Product Moment*, koefisien determinasi, regresi berganda dan uji hipotesis menggunakan uji F dan uji t dengan bantuan *software SPSS 15*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di KPP Pratama Bandung Cicadas sudah baik namun pada indikator pelayanan umum yang sederhana masih cukup karena wajib pajak masih merasa kesulitan untuk melaksanakan prosedur administrasi di KPP Pratama Bandung Cicadas, pengetahuan perpajakan wajib pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas sudah baik namun untuk indikator pengetahuan perpajakan mengenai KUP wajib pajak masih cukup, karena masih banyak wajib pajak yang belum mengerti mengenai KUP, dan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas sudah baik namun indikator kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT masih Cukup, karena masih banyak wajib pajak yang selalu terlambat dalam menyampaikan SPT. Kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Bandung Cicadas. Dengan tingkat pengaruh simultan sebesar 49,6% lebih besar dari pengaruh parsial.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak