ABSTRAK

NURHAYATI SIMAMORA, ”Penerapan Kualitas Pelayanan Dan Penegakan Hukum Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Bandung Cicadas”, Di Bawah Bimbingan : Dr. Ir. Eddy Suryanto Soegoto, M.Sc.,

KPP Pratama Bandung Cicadas memiliki permasalahan yang cukup rumit terkait dengan dengan wajib pajak, dimana Penyerahan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) yang masih rendah dan jumlah tunggakan pajak yang masih sangat besar dan Wajib pajak yang tidak menanggapi pemberitahuan/himbauan untuk mendaftarkan diri sebagai WP dan atau tidak melaporkan pajaknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan dan penegakan hukum terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dan teknik penentuan datanya menggunakan sampel *JugdMendtal*. Unit analisis dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang berjumlah 235 wajib pajak. Pengujian statistik yang digunakan adalah perhitungan korelasi *Pearson*, uji validitas, uji reliabilitas, analisis jalur, koefisien determinasi, uji hipotesis dan juga menggunakan bantuan program aplikasi *SPSS 16.0 for windows*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam kriteria baik, namun indikator kualitas sumber daya manusia masuk dalam kategori cukup dikarenakan karena kurangnya pegawai sehingga menghambatnya pelayanan bagi wajib pajak. Sedangkan untuk variabel penegakan hukum dalam kategori baik. Namun sering terjadi masalah dimana wajib pajak kurang dalam membayar pajaknya. Kepatuhan wajib pajak termasuk dalam kategori baik. Selanjutnya hasil analisis statistik membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan penegakan hukum berdampak positif dan dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dampak secara parsial sebesar 100% lebih besar daripada secara simultan sebesar 83%. Hal ini berarti kepatuhan wajib pajak sangat dipengaruhi oleh kedua variabel tersebut yang dilakukan secara bersama-sama.

Kata Kunci : Pajak, Kualitas Pelayanan, Penegakan Hukum, Kepatuhan Wajib Pajak