Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya



Frega Lukman N
21108157

VARIABEL	FENOMENA
Kualitas Pelayanan (X_1)	Salah satu pegawai pajak di KPP Majalaya mengatakan bahwa adanya kesulitan yang dirasakan Wajib pajak dengan prosedur pelayanan administrasi yang rumit (Agus Kusumah, 2012)
Administrasi Perpajakan (X_2)	1. Dari sejumlah kebobrokan birokrasi yakni, masalah administrasi yang masih berbelit-belit. Menurutnya, ini disebabkan oleh masih adanya kerangka peraturan dan kelembagaan yang merumitkan kalangan pengusaha (Hariyadi B Sukamdani, 2008). 2. Pegawai pajak di KPP Majalaya mengatakan bahwa kendala dalam administrasi pajak adalah wajib pajak merasa pelayanan yang diberikan sedikit menyulitkan atau membingungkan seperti mereka harus mengantri lama sehingga wajib pajak harus membutuhkan waktu lama dalam melakukan administrasi (Agus Kusumah, 2012).
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	1.Masih banyak Wajib Pajak (WP) yang belum memenuhi kewajibannya menyampaikan SPT Masa/Tahunan sampai sekarang, baik wajib pajak orang pribadi maupun pajak badan usaha menurut Agus Martowardojo (2011). 2. Menurut salah satu pegawai di KPP Pratama Majalaya mengatakan bahwa sampai saat ini masih ada wajib pajak yang tidak tepat waktu dalam penyampaian SPT Masa dan Tahunan baik Wajib Pajak Badan maupun Wajib Pajak Orang Pribadi (Agus Kusumah, 2012).



GAMBAR :
PARADIGMA PENELITIAN

Var	Fenomena	Identifikasi	Indikator	Kuesioner	Hasil & Frekuensi	Ket	Alasan
X_1	• Salah satu pegawai pajak di KPP Majalaya mengatakan bahwa adanya kesulitan yang dirasakan Wajib pajak dengan prosedur pelayanan administrasi yang rumit (Agus Kusumah, 2012)	• Prosedur pelayanan administrasi di KPP Pratama Majalaya masih dirasakan sulit oleh wajib pajak.	1. Pelayanan umum yang sederhana	1. Bagaimana prosedur pelayanan di KPP Pratama Majalaya?	67,8% 5 = 18 4 = 20 3 = 46 2 = 15 1 = 1	Cukup Baik	Mayoritas responden sebesar 46% yang menilai bahwa di kantor sudah melakukan prosedur pelayanan yang cukup baik. Persentase skor jawaban responden sebesar 67,8% berada pada interval 52 – 68 dan termasuk dalam kategori cukup baik. Data ini memberikan gambaran bahwa prosedur pelayanan yang dilakukan kantor pelayanan pajak pratama majalaya cukup baik.
			2. Pelayanan umumyang terbuka	2. Bagaimana keterbukaan yang diberikan petugas pajak kepada anda dalam memberikan penjelasan ?	70,4% 5=18 4=35 3=30 2=15 1=2	Baik	Sebanyak 35% responden yang menilai bahwa di kantor, petugas pajak sudah terbuka kepada wajib pajak mengenai masalah perpajakan dengan baik. Persentase skor jawaban responden sebesar 70,4% berada pada interval 68 – 84 dan termasuk dalam kategori baik. Data ini memberikan gambaran bahwa petugas pajak kantor pelayanan pajak pratama majalaya sudah terbuka kepada wajib pajak mengenai masalah perpajakan dengan baik.

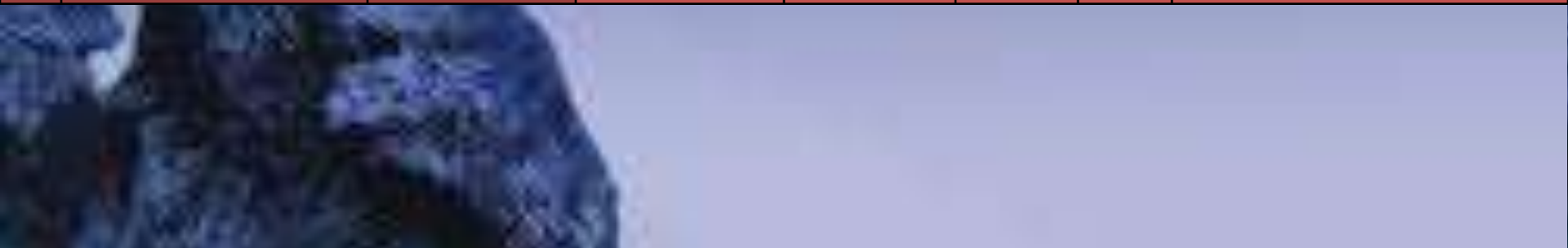


Var	Fenomena	Identifikasi	Indikator	Kuesioner	Hasil & Frekuensi	Ket	Alasan
			3. Pelayanan umum yang lancar	3. Bagaimana menurut anda sarana yang ada di KPP Pratama Majalaya?	69,4% 5 = 30 4 = 12 3 = 38 2 = 15 1 = 5	Baik	Sebanyak 38% responden yang menilai bahwa di kantor, sarana yang ada sudah cukup baik. Persentase skor jawaban responden sebesar 69,4% berada pada interval 68 – 84 dan termasuk dalam kategori baik. Data ini memberikan gambaran bahwa sarana yang ada di kantor pelayanan pajak pratama majalaya sudah membantu kelancaran dalam proses pelayanan atau sudah baik.
			4. Pelayanan umum yang dapat menyajikan secara tepat	4. Bagaimana ketepatan waktu pegawai pajak dalam memberikan pelayanan?	69,4% 5 = 23 4 = 26 3 = 29 2 = 19 1 = 3	Baik	Sebanyak 29% responden yang menilai bahwa di kantor, ketepatan waktu sudah cukup baik. Persentase skor jawaban responden sebesar 69,4% berada pada interval 68 – 84 dan termasuk dalam kategori baik. Data ini memberikan gambaran bahwa para pegawai di kantor pelayanan pajak pratama majalaya dalam melakukan pelayanannya sudah tepat waktu atau baik.



Var	Fenomena	Identifikasi	Indikator	Kuesioner	Hasil & Frekuensi	Ket	Alasan
			5. Pelayanan umum yang lengkap	5. Menurut Bapak/Ibu pelayanan yang diberikan (brosur, formulir SPT, SSP, buku petunjuk pengisian SPT) pada KPP Pratama Majalaya	83% 5 = 43 4 = 38 3 = 12 2 = 5 1 = 2	Baik	Sebanyak 43% responden yang menilai bahwa di kantor, ketersediaan brosur, formulir SPT, SSP, buku petunjuk pengisian SPT sudah sangat baik. Persentase skor jawaban responden sebesar 83% berada pada interval 68 – 84 dan termasuk dalam kategori baik. Data ini memberikan gambaran bahwa ketersediaan brosur, formulir SPT, SSP, buku petunjuk pengisian SPT di kantor pelayanan pajak pratama majalaya sudah lengkap atau baik.
			6. Pelayanan umum yang wajar	6. Bagaimana menurut anda mengenai sumber daya manusia di KPP Pratama Majalaya dalam menunjang pelayanan terhadap wajib pajak?	81% 5 = 47 4 = 29 3 = 8 2 = 14 1 = 2	Baik	Mayoritas responden sebesar 47% menyatakan bahwa mengenai sumber daya manusia di KPP Pratama Majalaya dalam menunjang pelayanan terhadap wajib pajak sudah sangat baik. Persentase skor jawaban responden sebesar 81% berada pada interval 68 – 84 dan termasuk dalam kategori baik. Data ini memberikan gambaran bahwa para pegawai kantor pelayanan pajak pratama majalaya memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dalam menunjang proses pelayanannya atau sudah baik.

Var	Fenomena	Identifikasi	Indikator	Kuesioner	Hasil & Frekuensi	Ket	Alasan
				7. Bagaimana kewajaran petugas pajak dalam memberikan pelayanan secara umum?	72,6% 5 = 14 4 = 50 3 = 22 2 = 13 1 = 1	Baik	Sebesar 50% dari responden kewajaran petugas pajak dalam memberikan pelayanan secara umum sudah baik. Persentase skor jawaban responden 72,6% berada pada interval 68 – 84 dan termasuk dalam kategori baik. Artinya petugas pajak sudah wajar dalam memberikan pelayanannya atau sudah baik.
			7. Pelayanan umum yang terjangkau	8. Apakah ada pungutan atau retribusi dari pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada anda?Apabila ada apakah terjangkau oleh anda?	81,2% 5 = 33 4 = 46 3 = 16 2 = 4 1 = 1	Baik	Sebanyak 46% responden yang menilai bahwa di kantor, sangat tidak ada pungutan atau retribusi yang diberikan petugas pajak. Persentase skor jawaban responden sebesar 81,2% berada pada interval 68 – 84 dan termasuk dalam kategori baik. Data ini memberikan gambaran bahwa sangat tidak ada pungutan atau retribusi yang diberikan petugas pajak di kantor pelayanan pajak pratama majalaya.



Var	Fenomena	Identifikasi	Indikator	Kuesioner	Hasil & Frekuensi	Ket	Alasan
X_2	•Dari sejumlah kebobrokan birokrasi yakni, masalah administrasi yang masih berbelit-belit. Menurutnya, ini disebabkan oleh masih adanya kerangka peraturan dan kelembagaan yang merumitkan kalangan pengusaha (Hariyadi B Sukamdani, 2008). •Pegawai pajak di KPP Majalaya mengatakan bahwa kendala dalam administrasi pajak adalah wajib pajak merasa pelayanan yang diberikan sedikit menyulitkan atau membingungkan seperti mereka harus mengantri lama sehingga wajib pajak harus membutuhkan waktu lama dalam melakukan administrasi (Agus Kusumah, 2012).	•Masalah administrasi perpajakan yang berbelit-belit. •Kendala dalam administrasi pajak adalah wajib pajak merasa pelayanan yang diberikan sedikit menyulitkan atau membingungkan sehingga wajib pajak mengantri lama dalam melakukan administrasi.	1. Restrukturisasi organisasi	9. Bagaimana struktur organisasi di KPP Pratama Majalaya?	69% 5 = 4 4 = 44 3 = 46 2 = 5 1 = 1	Baik	Sebanyak 46% responden yang menilai bahwa di kantor, struktur organisasinya sudah cukup baik. Persentase skor jawaban responden sebesar 69% berada pada interval 68 – 84 dan termasuk dalam kategori baik. Data ini memberikan gambaran bahwa struktur organisasi di kantor pelayanan pajak pratama majalaya sudah baik.
				10. Apakah struktur organisasi di KPP Pratama Majalaya perlu diubah?	70% 5 = 4 4 = 46 3 = 46 2 = 4 1 = 0	Baik	Sebesar 46% dari responden tidak perlu merubah struktur organisasi. Persentase skor jawaban responden 70% berada pada interval 68 – 84 dan termasuk dalam kategori baik. Artinya tidak perlu merubah struktur organisasi di kantor pelayanan pajak pratama majalaya atau sudah baik.
			2. Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi.	11.Bagaimana birokrasi pelayanan di KPP Pratama Majalaya?	64% 5 = 5 4 = 27 3 = 52 2 = 15 1 = 1	Cukup Baik	Sebanyak 52% responden yang menilai bahwa di kantor, birokrasi pelayanannya cukup berbelit-belit. Persentase skor jawaban responden sebesar 64% berada pada interval 52 – 68 dan termasuk dalam kategori cukup baik. Data ini memberikan gambaran bahwa menurut wajib pajak birokrasi pelayanan di kantor pelayanan pajak pratama majalaya

Var	Fenomena	Identifikasi	Indikator	Kuesioner	Hasil & Frekuensi	Ket	Alasan
			3. Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia	12. Bagaimana kemampuan perpajakan pegawai KPP Pratama Majalaya?	72,8% 5 = 15 4 = 36 3 = 47 2 = 2 1 = 0	Baik	Sebanyak 47% responden yang menilai bahwa di kantor, kemampuan perpajakan para pegawai sudah cukup baik. Persentase skor jawaban responden sebesar 72,8% berada pada interval 68 – 84 dan termasuk dalam kategori baik. Data ini memberikan gambaran bahwa kemampuan perpajakan para pegawai di kantor pelayanan pajak pratama majalaya sudah baik.
			4. Pelaksanaan *Good Governance*	13. Apakah anda pernah melihat pegawai KPP Pratama Majalaya melakukan penyimpangan perpajakan?	70,8% 5 = 9 4 = 38 3 = 51 2 = 2 1 = 0	Baik	Sebanyak 51% responden yang menilai bahwa di kantor, pernah melihat pegawai yang melakukan penyimpangan. Persentase skor jawaban responden sebesar 70,8% berada pada interval 68 – 84 dan termasuk dalam kategori baik. Data ini memberikan gambaran bahwa masih banyak petugas pajak di kantor pelayanan pajak pratama majalaya yang jujur dan tidak melakukan penyimpangan perpajakan.

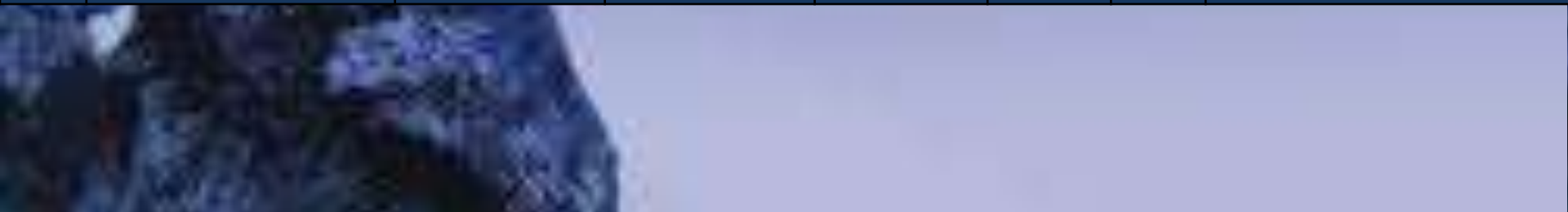


Var	Fenomena	Identifikasi	Indikator	Kuesioner	Hasil & Frekuensi	Ket	Alasan
y	•Masih banyak Wajib Pajak (WP) yang belum memenuhi kewajibannya sampai sekarang, baik pajak orang pribadi maupun pajak badan usaha menurut Agus Martowardojo (2011). •Menurut salah satu pegawai di KPP Pratama Majalaya mengatakan bahwa sampai saat ini masih ada wajib pajak yang tidak tepat waktu dalam penyampaian SPT Masa dan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Agus Kusumah, 2012).	•Masih rendahnya tingkat kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya untuk melaporkan SPT. •Masih banyak wajib pajak di KPP Pratama Majalaya yang tidak tepat waktu untuk memenuhi kewajibannya melaporkan SPT.	1. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT)	14. Ketepatan waktu wajib pajak dalam melaporkan SPT	67,6% 5 = 27 4 = 11 3 = 39 2 = 19 1 = 4	Cukup Baik	Mayoritas responden sebesar 39% cukup tepat waktu dalam melaporkan SPT. Persentase skor jawaban responden sebesar 67,6% berada pada interval 52 – 68 dan termasuk dalam kategori cukup baik. Data ini memberikan gambaran bahwa pada sebagian besar wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama majalaya banyak yang tidak menyampaikan SPTnya dengan tepat waktu.
				15. Bapak/Ibu menyampaikan SPT massa/tahunan	67,8% 5 = 21 4 = 23 3 = 33 2 = 20 1 = 3	Cukup Baik	Sebesar 33% dari responden menyampaikan SPT sebulan setelah tenggang waktu yang dijadwalkan oleh kantor pajak. Persentase skor jawaban responden 67,8% berada pada interval 52 – 68 dan termasuk dalam kategori cukup baik. Artinya ketepatan waktu wajib pajak dalam menyampaikan SPT masih lambat.
			2. Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri	16. Ketika anda sudah memenuhi kriteria sebagai wajib pajak, bagaimana tindakan	83,4% 5 = 50 4 = 25 3 = 15 2 = 9 1 = 1	Baik	Sebanyak 50% responden yang menilai bahwa di kantor, subjek pajak yang sudah memenuhi kriteria sebagai wajib pajak langsung membuat NPWP. Persentase skor jawaban responden sebesar 83,4% berada pada interval 68 – 84 dan

Var	Fenomena	Identifikasi	Indikator	Kuesioner	Hasil & Frekuensi	Ket	Alasan
			3. Kepatuhan dalam ketepatan perhitungan dan pembayaran pajak terutang	17. Ketepatan waktu wajib pajak dalam membayar pajak	76,8% 5 = 23 4 = 48 3 = 20 2 = 8 1 = 1	Baik	Mayoritas responden sebesar 48 tepat waktu dalam membay pajak. Persentase skor jawab responden sebesar 76,8% bera pada interval 68 – 84 d termasuk dalam kategori ba Data ini memberikan gambar bahwa pada sebagian besar wa pajak pada kantor pelayanan paj pratama majalaya sudah tep waktu membayar pajak atau sud baik.
				18. Bapak/Ibu melakukan pembayaran dan penyetoran pajak terutang	82,6% 5 = 44 4 = 34 3 = 15 2 = 5 1 = 2	Baik	Sebesar 44% dari responden melakukan pembayaran tidak melebihi batas waktu yang ditentukan oleh kantor pajak. Persentase skor jawaban responden 82,6% berada pada interval 68 – 84 dan termasuk dalam kategori baik. Artinya ketepatan waktu wajib pajak dala membayar dan menyetorkan paja sudah baik.



Var	Fenomena	Identifikasi	Indikator	Kuesioner	Hasil & Frekuensi	Ket	Alasan
				19. Bagaimana ketepatan perhitungan pajak terutang wajib pajak?	81,8% 5 = 49 4 = 27 3 = 10 2 = 12 1 = 2	Baik	Mayoritas responden sebesar 49 menyatakan bahwa wajib paj merasa sangat tepat dala perhitungan pajaknya sendi Persentase skor jawab responden sebesar 81,8% bera pada interval 68 – 84 d termasuk dalam kategori ba Data ini memberikan gambar bahwa pada sebagian besar waj pajak pada kantor pelayanan paj pratama majalaya banyak ya menghitung pajaknya sudah sang tepat.
				20.Bagaimanakah cara WP patuh membayar pajak terutang?	73,8% 5 = 16 4 = 50 3 = 22 2 = 11 1 = 173,8% 5 = 16 4 = 50 3 = 22 2 = 11 1 = 1	Baik	Sebesar 50% dari responden seca tepat membayar pajaknya ol konsultan pajak/*Accou Representative*. Persentase sk jawaban responden 73,8% bera pada interval 84 – 100 d termasuk dalam kategori sang baik. Artinya wajib pajak mas mengandalkan bantuan konsult pajak/*Account Representati* untuk membayar pajaknya.



ANALISIS VERIFIKATIF

***Correlations* Kualitas Pelayanan, Administrasi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak**

Correlations

		kepatuhan	kualitas	administrasi
Pearson Correlation	kepatuhan	1,000	,713	,432
	kualitas	,713	1,000	,190
	administrasi	,432	,190	1,000
Sig. (1-tailed)	kepatuhan	.	,000	,000
	kualitas	,000	.	,029
	administrasi	,000	,029	.
N	kepatuhan	100	100	100
	kualitas	100	100	100
	administrasi	100	100	100



Dari hasil perhitungan komputerisasi, diperoleh korelasi kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak (r_{x1y}) sebesar 0,713 dengan arah positif. Korelasi kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak masuk dalam ketegori cukup kuat. Nilai r_{x1y} yang diperoleh positif menunjukkan arah hubungan antara penerapan kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak berbanding lurus dan berarti jika semakin besar kualitas pelayanan maka kepatuhan wajib pajak diprediksi akan semakin tinggi.

Hasil perhitungan nilai korelasi administrasi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak (r_{x2y}) diperoleh sebesar 0,432 dengan arah positif. Nilai korelasi administrasi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak masuk dalam ketegori cukup kuat. Dengan arah positif berarti bahwa hubungan antara administrasi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak berbanding lurus, jadi semakin besar administrasi perpajakan maka kepatuhan wajib pajak diprediksi akan semakin tinggi.

Hasil perhitungan nilai korelasi kualitas pelayanan dan administrasi perpajakan (r_{x1x2}) diperoleh sebesar 0,190 dengan arah positif. Nilai korelasi kualitas pelayanan dan administrasi perpajakan masuk dalam ketegori cukup kuat. Dengan arah positif berarti bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan administrasi perpajakan berbanding lurus jadi semakin besar kualitas pelayanan maka administrasi perpajakan akan semakin tinggi.

KORELASI PENERAPAN *KUALITAS PELAYANAN* DENGAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK KETIKA ADMINISTRASI PERPAJAKAN TIDAK BERUBAH

Correlations

Control Variables			kualitas	kepatuhan
administrasi	Kualitas	Correlation	1,000	,712
		Significance (2-tailed)	.	,000
		df	0	97
	Kepatuhan	Correlation	,712	1,000
		Significance (2-tailed)	,000	.
		df	97	0



Hubungan antara penerapan kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak ketika administrasi perpajakan tidak berubah adalah sebesar 0,712 dengan arah positif. Artinya hubungan antara penerapan kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak termasuk lemah ketika administrasi perpajakan tidak mengalami perubahan. Ini menggambarkan bahwa ketika penerapan kualitas pelayanan semakin baik, sementara administrasi perpajakan tidak berubah maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Majalaya. Kemudian besar pengaruh penerapan kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Majalaya ketika administrasi perpajakan tidak berubah adalah $(0,712)^2 \times 100\% = 50,69\%$.

KORELASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN DENGAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK KETIKA PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN TIDAK BERUBAH

Correlations

Control Variables			administrasi	kepatuhan
kualitas	administrasi	Correlation	1,000	,430
		Significance (2-tailed)	.	,000
		df	0	97
	kepatuhan	Correlation	,430	1,000
		Significance (2-tailed)	,000	.
		df	97	0

Hubungan antara administrasi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak ketika penerapan kualitas pelayanan tidak berubah adalah sebesar 0,430 dengan arah positif. Artinya hubungan antara administrasi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak termasuk lemah ketika penerapan kualitas pelayanan tidak mengalami perubahan. Ini menggambarkan bahwa ketika administrasi perpajakan semakin tinggi, sementara penerapan kualitas pelayanan tidak berubah maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Majalaya. Kemudian besar pengaruh administrasi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Majalaya ketika penerapan kualitas pelayanan tidak berubah adalah $(0,430)^2 \times 100\% = 18,49\%$.

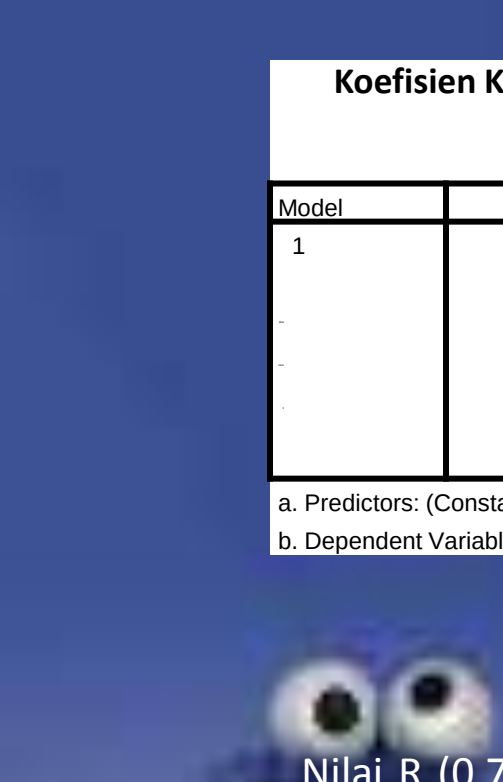
Koefisien Korelasi Simultan Kualitas Pelayanan dan Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,774[a]	,599	,591	,36682

a. Predictors: (Constant), administrasi, kualitas

b. Dependent Variable: kepatuhan



Nilai R (0,774) pada tabel 4.28 menunjukkan kekuatan hubungan kedua variabel independen (kualitas pelayanan dan administrasi perpajakan) secara simultan dengan kepatuhan wajib pajak. Jadi diketahui bahwa secara simultan kedua variabel independen (kualitas pelayanan dan administrasi perpajakan) memiliki hubungan yang kuat dengan kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.

Sementara nilai R-Square sebesar 0,599 atau 59,9% menunjukkan bahwa pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya, variabel kualitas pelayanan dan administrasi perpajakan secara simultan mampu menerangkan perubahan yang terjadi pada kepatuhan wajib pajak 59,9%. Dengan kata lain kualitas pelayanan dan administrasi perpajakan secara bersama-sama memberikan kontribusi atau pengaruh sebesar 59,9% terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. Sementara sisanya sebesar 40,1% merupakan pengaruh faktor-faktor lain yang tidak diamati diluar variabel kualitas pelayanan dan administrasi perpajakan.

RUMUSAN MASALAH	KESIMPULAN	SARAN
Bagaimana kualitas pelayanan pada KPP Pratama Majalaya.	Kualitas Pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya secara umum berada dalam kategori baik. Hanya saja jika dilihat dari segi pelayanan umum yang sederhana masih kurang, hal ini dikarenakan masih sulitnya wajib pajak dalam hal prosedur pelayanannya.	Kualitas Pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya secara umum berada dalam kategori baik. Hanya saja jika dilihat dari indikator pelayanan umum yang sederhana dianggap masih perlu ditingkatkan kembali. Untuk itu prosedur pelayanannya harus lebih disederhanakan, karena kualitas pelayanan tersebut sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian wajib pajak tidak akan mengalami kesulitan dalam prosedur pelayanannya.
Bagaimana administrasi perpajakan pada KPP Pratama Majalaya.	Administrasi Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya secara umum berada dalam kategori baik. Hanya saja dalam hal penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi masih kurang, hal ini dikarenakan masih belum maksimalnya informasi yang diberikan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak harus menunggu lama karena prosedur administrasi yang rumit.	Administrasi Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya secara umum berada dalam kategori baik. Hanya saja jika dilihat dari indikator penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi masih kurang. Untuk itu para pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya harus lebih meningkatkan kegiatan penyuluhan kepada wajib pajak, agar wajib pajak mengerti mengenai administrasi perpajakan sehingga tidak memerlukan waktu yang banyak bagi wajib pajak dalam melakukan administrasi perpajakannya. Karena administrasi perpajakan tersebut sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian tingkat pemahaman wajib pajak mengenai perpajakan menjadi lebih baik.
Bagaimana kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Majalaya.	Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Bandung secara umum berada dalam kategori baik, namun demikian Namun jika dilihat dari segi kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat	Kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya secara umum berada dalam kategori baik. Hanya saja jika dilihat dari indikator kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan

RUMUSAN MASALAH	KESIMPULAN	SARAN
Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Majalaya.	Kualitas Pelayanan dan Administrasi Perpajakan secara bersama-sama memberikan kontribusi atau pengaruh sebesar 59,9% terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. Diantara variabel independen, Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh yang lebih besar terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dibanding Administrasi Perpajakan. Administrasi Perpajakan secara parsial memberikan pengaruh sebesar 18,49% terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sementara Kualitas Pelayanan secara parsial hanya memberikan pengaruh sebesar 50,69% terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	Pengaruh kualitas pelayanan dan administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya dinilai tinggi, untuk itu KPP Pratama Majalaya diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan serta administrasi perpajakan agar kepatuhan wajib pajak dapat terus meningkat.

